



*Azienda Varesina Trasporti S.p.A.*

## CARTA DEI SERVIZI

## **Indice**

### **1. Chi siamo**

*La nostra storia*  
*Le sedi aziendali*  
*Come contattarci*  
*Le risorse*

### **2. Che cosa offriamo**

*La funicolare Varese Vellone/S. Maria del Monte*  
*Il trasporto di persone in stato di bisogno*  
*Servizio di gestione parcheggi*  
*Servizio di gestione e controllo posti auto su strada*  
*La rete TPL*  
*Il servizio guida ai parcheggi cittadini*  
*L'area servizi per i Camper*

### **3. Aspetti relazionali con il cliente**

*Riconoscibilità e presentabilità*  
*Comportamenti, modi e linguaggio*

### **4. L'ascolto e la comunicazione**

*Segnalazioni e reclami*  
*Risarcimento danni per responsabilità civile*

### **5. La soddisfazione dei clienti**

*La qualità attesa e la qualità percepita*  
*Gli elementi della qualità percepita*  
*La qualità realizzata*  
*Procedura per i reclami*

### **6. La validità della Carta dei Servizi**

### **7. Il contesto normativo**

*La Carta dei Servizi è un preciso impegno che prendiamo con Voi per migliorare la qualità dei servizi di trasporto e della mobilità; ciò al fine di contribuire a realizzare un sistema più adeguato alle esigenze dei cittadini di Varese.*

*La Carta dei Servizi è dunque un accordo che stipuliamo con Voi nel quale indichiamo:*

- i mezzi e le strutture a nostra disposizione,*
- le norme che regolano le risorse per il contratto di servizio,*
- i criteri che adotteremo per svolgere una indagine di Customer Satisfaction che metta in evidenza i punti critici e quelli di forza del nostro servizio,*
- tutte le informazioni e gli strumenti che servono per utilizzare al meglio i nostri servizi, dando uno sguardo alla realtà dell' Azienda Varesina Trasporti S.p.A. con la descrizione degli eventi e dell'agire delle persone che lavorano per far sì che ogni giorno venga fornita una risposta efficace, efficiente ed attenta ai bisogni e alle esigenze di mobilità della comunità varesina.*

*I risultati conseguiti costituiscono il punto di partenza per l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. per perseguire il miglioramento dei processi e delle prestazioni erogate in funzione delle esigenze della clientela e della qualità della vita dei cittadini.*

# 1. Chi siamo

## **La nostra storia**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. è stata costituita il 15 aprile 1995.

Nasce dalla trasformazione in società per azioni dell'omonima azienda municipalizzata per la gestione del servizio di trasporto pubblico urbano, del servizio "Pollicino" destinato ai portatori di handicap e del servizio parcometri nelle vie cittadine.

Dal 1998 inizia la gestione della sosta nell'area di piazza Repubblica a cui si aggiungeranno le aree di via Verdi e Sempione, piazza Kennedy e Ragazzi del 99, via Sebenico, De Cristoforis e Tamagno.

In occasione di manifestazioni o eventi vengono gestite le aree di via Valverde a Masnago, di piazzale Ippodromo e di via Macchi e dei Prati alla Schiranna.

Il 30 luglio 2000 viene riaperta al pubblico la funicolare Varese Vellone – S. Maria del Monte.

Dal 1 ottobre 2005 il ramo d'azienda del trasporto pubblico locale viene ceduto all'aggiudicatario della gara comunale per l'affidamento del servizio Trasporto Pubblico Locale nell'area urbana varesina.

Le infrastrutture della rete del trasporto pubblico locale, costituita da paline e pensiline di fermata, sono di proprietà dell'Azienda Varesina Trasporti S.p.A.

Dal novembre 2005 viene attivato il servizio di trasporto di persone al Centro Diurno Integrato del Comune di Varese ed ai centri rieducativi di Cocquio e di Induno Olona, che vanno ad affiancarsi al servizio "Pollicino".

Dal 1 ottobre 2006 l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. gestisce anche gli ausiliari addetti al controllo del pagamento della sosta nelle vie cittadine.

Alle attività aziendali si sono aggiunti nell'anno 2008 la progettazione, realizzazione e gestione del sistema di guida ai parcheggi cittadini della città di Varese.

Dal 1 gennaio 2010 compete all'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. il rilascio dei permessi in deroga al pagamento del parcometro.

Dal mese di ottobre 2010 viene svolto il servizio di trasporto per i servizi educativi del Comune di Varese con percorsi cittadini e per i centri di Besozzo e Castiglione Olona.

Nel luglio 2011 viene inaugurata in località Schiranna l'area servizi Camper.

Nel 2012 il Comune di Varese ha affidato l'incarico all'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. di progettare e realizzare un parcheggio multipiano nell'area di via Sempione.

## **Le sedi aziendali**

Via Astico, 47 – deposito veicoli adibiti al trasporto persone, uffici operativi.

Via Benedetto Marcello – uffici amministrativi, rilascio dei permessi in deroga al pagamento del parcometro, distribuzione tagliandi Sosta Varese a rivenditori, contratti di locazione parcheggio Via De Cristoforis e via Tamagno.

Via Fincarà, 41 – impianto funicolare.

## **Come contattarci**

Telefono : **0332 225549**

Fax : **0332 821210**

Telefono funicolare : **0332 824222**

E-mail : [info@avtvarese.it](mailto:info@avtvarese.it) Pec : [info@pec.avtvarese.it](mailto:info@pec.avtvarese.it) Sito internet : [www.avtvarese.it](http://www.avtvarese.it)

**Le risposte alle richieste ricevute anche in formato cartaceo, avverranno unicamente tramite e-mail. Si invita pertanto ad indicare su ogni comunicazione un riferimento di posta elettronica.**

## **Le risorse**

- Impianto funicolare “va e vieni” - 2 vetture da 55 posti
- 8 veicoli Fiat Ducato da 7 posti e 2 carrozzine
- 3 veicoli Iveco Daily da 15 posti e 2 carrozzine o 21 posti
- 1 veicolo Fiat Panda destinato alla manutenzione degli impianti
- 2 veicoli Fiat Doblò destinato alla manutenzione degli impianti
- 1 veicolo Fiat Fiorino destinato alla manutenzione degli impianti
- 1 veicolo Fiat Punto destinato ad attività di servizio
- 1 motociclo Piaggio Liberty
- 74 pensiline di fermata - 380 paline di fermata con porta-tabelle orari – 29 panchine
- 72 parcometri
- Circa 250 cartelli indicanti le norme e le modalità di pagamento della sosta
- circa 1150 stalli di sosta a pagamento nelle vie in concessione
- 5 parcheggi a raso ( Via Verdi, Via Marcello, Piazza Ragazzi del '99, Piazzale Kennedy, via Tamagno ) per 800 posti auto
- 1 parcheggio interrato per 140 posti auto
- 3 parcheggi aperti in occasione di manifestazioni ( Schiranna, Viale Ippodromo, Via Valverde) per 1200 posti auto
- 11 paline a messaggio variabile per indirizzamento del traffico cittadino
- 1 linea servizi per camper in località Schiranna

## 2. Che cosa offriamo

### **La Funicolare Varese Vellone - S. Maria del Monte**

L'esercizio viene svolto con un impianto a rotaia, a fune a trazione elettrica del tipo "va e vieni", dotato di n. 2 vetture che fanno la spola, senza effettuare alcuna fermata intermedia, fra le stazioni terminali di Varese in località Vellone e la stazione del Sacro Monte di Varese.

La funicolare nei giorni di apertura effettua corse con frequenza ogni 10 minuti.

Gli orari ed i giorni di apertura sono consultabili sul sito [www.avtvarese.it](http://www.avtvarese.it).

#### **Caratteristiche dell'impianto funicolare :**

- 0,371 km su rotaia
- dislivello 168 mt.
- Tempo medio di corsa 180 secondi

#### **Regolamento di vettura:**

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene stipulato un contratto che impegna il cliente e l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

#### **Il cliente ha diritto a:**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni dalla data di ricevimento) salvo la necessità di particolari riscontri ed approfondimenti;

#### **Il cliente ha il dovere di:**

- non fruire dei mezzi di trasporto sprovvisto del documento di viaggio regolarmente convalidato; il biglietto è valido solo se non manomesso od alterato;
- presentare, su richiesta del personale in attività di verifica fiscale, il documento di viaggio utilizzato;

- rilasciare le proprie generalità su richiesta del personale in attività di verifica fiscale, esibendo un documento di identificazione; l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i recidivi e le irregolarità che rivestano carattere di frode;
- segnalare al conducente eventuali guasti all'emettitrice di biglietti;
- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e dotazioni interne;
- rispettare le disposizioni sul "divieto di fumare";
- non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o comunque in condizioni psicofisiche tali da creare impedimenti al regolare svolgimento del servizio;
- non avere comportamenti tali da creare disturbo ad altre persone o che compromettano in qualche modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e/o pericolosi;
- non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare le norme per il trasporto dei viaggiatori, dei bagagli e degli animali;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane o disagiate;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate (oltre a quelle del vivere civile) non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni per la fruizione del servizio, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.

#### **Norme per la salita e discesa dei viaggiatori :**

I viaggiatori devono salire e scendere dalle vetture della funicolare attenendosi alle indicazioni esposte all'esterno ed all'interno della vettura e precisamente:

**salita:** per accedere alle vetture si deve attendere l'apertura delle barriere (tornelli) segnalato dall'accensione della freccia verde situata alla base del tornello.

**discesa:** all'arrivo in stazione le porte si aprono automaticamente.

La possibilità di accedere alle vetture della funicolare termina con il passaggio del 55° viaggiatore dal tornello di accesso.

#### **Norme per la salita e discesa dei viaggiatori portatori di handicap con carrozzelle :**

L'impianto consente l'accesso dei disabili con le pedane ed i montascale presenti sull'impianto.

**salita e discesa :** dopo aver avvertito il personale attendere l'intervento dell'incaricato per la messa in funzione dello scivolo meccanizzato.

#### **Documenti di viaggio :**

Per accedere alla funicolare il cliente deve acquistare il documento di viaggio presso le due stazioni utilizzando le apposite emettitrici automatiche.

Il biglietto funicolare corsa semplice viene emesso automaticamente ai tornelli delle stazioni di monte e di valle al prezzo di € 1.00. Il biglietto consente di effettuare una sola corsa.

Per i gruppi superiori alle 30 unità viene emessa un'unica ricevuta fiscale di € 27.50

Nei giorni in cui l'impianto è chiuso è possibile comunque effettuare delle corse straordinarie, nelle ore dalle 9.00 alle 19.00 il cui costo per singola corsa è di € 50.00; per corse effettuate in altri orari è previsto un ulteriore costo di €. 50.00.

Nei giorni in cui la funicolare è in funzione è possibile effettuare delle corse dopo l'orario di chiusura dell'impianto al costo di € 50.00

I viaggiatori che sono in possesso di un abbonamento valido al trasporto urbano, di un biglietto autobus ( validità 90 minuti) o di Tessera Regionale "Io viaggio in Lombardia" possono accedere alla funicolare.

### **Non sono riconosciuti validi altri tipi di documenti di viaggio.**

Il bambino di statura inferiore al metro è trasportato gratuitamente, purché accompagnato da una persona adulta e purché non occupi un posto a sedere. Se i bambini di altezza inferiore al metro, accompagnati da un adulto, sono più di uno, è ammesso il trasporto gratuito per uno solo di essi.

In caso di necessità il personale in servizio può procedere alla vendita del biglietto di corsa semplice.

Il passeggero deve esibire il documento di viaggio al personale ispettivo incaricato del controllo e, a richiesta del medesimo, un documento di riconoscimento, al fine di consentire l'eventuale notifica della sanzione amministrativa.

### **Dove e come acquistare i titoli di viaggio :**

I titoli di viaggio sia per la sola corsa funicolare sia per il servizio bus + funicolare vengono rilasciati esclusivamente da emittitrici automatiche all'interno delle stazioni della funicolare o dal personale in servizio presso l'impianto.

### **Norme per il trasporto di bagagli :**

Conformemente alle disposizioni di legge, l'ammissione dei bagagli sulle vetture è così regolata:

- a)** è consentito il trasporto di valigie o pacchi aventi caratteristiche di bagaglio personale e perciò sempre portati dal viaggiatore, purché non contengano materiale pericoloso, maleodorante, che possa insudiciare e che comunque, per natura e confezione, non procurino disagio ad altri passeggeri. È tassativamente vietato il trasporto di colli contenenti materiali infiammabili;
- b)** sono soggetti al pagamento del biglietto i bagagli che superino le misure di cm. 50 x 30 x 25 e che non vadano oltre le dimensioni di cm. 80 x 45 x 25 e il peso approssimativo di kg. 20;
- c)** ciascun viaggiatore potrà portare con sé non più di due colli fino alle massime dimensioni consentite dal punto precedente;
- d)** in deroga possono ammettersi al trasporto anche colli speciali come sci, strumenti musicali di notevole ingombro, canne da pesca, ecc. di cui una delle dimensioni superi il limite di cm. 80 di cui al punto b). Tuttavia il trasporto può essere rifiutato quando la vettura è molto affollata e non vi è la possibilità di sistemare i bagagli ed inoltre ogni unità trasportata è soggetta a pagamento di regolare biglietto.

### **Norme per il trasporto degli animali domestici :**

E' ammesso il trasporto di cani di qualsiasi dimensione purché accompagnati, muniti di museruola e a guinzaglio corto o in braccio all'accompagnatore, se di piccole dimensioni.



L'accompagnatore ed il cane dovranno occupare il settore di valle della vettura (entrata dalla prima porta della vettura nella stazione di valle e dalla seconda porta della vettura nella stazione di monte).

In caso di affollamento della vettura verrà effettuata una ulteriore corsa nel più breve tempo possibile onde consentire l'imbarco del cane senza creare difficoltà agli altri passeggeri.

**a)** ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane guida o da caccia o di piccole dimensioni.

Mentre i cani guida sono ammessi gratuitamente, per tutti gli altri cani deve essere acquistato il biglietto alla tariffa minima in vigore;

**b)** ove il cane insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri o cose, la persona che l'accompagna è tenuta a provvedere alla pulizia del veicolo o al risarcimento dei danni.

### **Norme per il trasporto delle biciclette :**

Il trasporto di biciclette è consentito previo pagamento del biglietto.

La bicicletta deve essere alloggiata nel settore di monte della vettura (entrata dalla seconda porta della vettura nella stazione di valle e dalla prima porta della vettura nella stazione di monte).

In caso di affollamento della vettura verrà effettuata una ulteriore corsa nel più breve tempo possibile onde consentire l'imbarco del mezzo senza creare difficoltà agli altri passeggeri.

### **Sanzioni :**

**Le sanzioni amministrative** ( in base all'articolo 46, 1° comma della Legge Regionale n. 6/2012: "Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico 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 sanzioni amministrative pecuniarie pari a cinquanta volte il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima."), **ammontano a:**

- **€ 30.00 + costo del biglietto se versate direttamente all'agente verbalizzante o entro 2 giorni, senza aggravio di spese, dalla data di emissione del verbale di accertamento (giorno di verbalizzazione incluso),** presso gli uffici dell'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. di via Benedetto Marcello;
- **€ 50.00 + costo del biglietto con l'aggiunta delle spese di notifica, se versate dopo 2 giorni ed entro il 60° giorno dalla data di emissione del verbale di accertamento.** Il pagamento potrà essere effettuato direttamente presso gli uffici dell'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. di via Benedetto Marcello, oppure a mezzo vaglia postale o assegno circolare intestato ed indirizzato allo stesso settore aziendale.
- **Dopo il 60° giorno i verbali verranno trasmessi alla competente autorità per l'ingiunzione.**

N.B.: La presentazione di un eventuale ricorso non blocca i termini di attivazione della pratica e quindi il pagamento, trascorso il secondo giorno, dell'importo di € 50.00 con l'aggiunta delle spese di notifica.

### **Rapporti con il cittadino :**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso il cliente un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza e di cortesia. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nelle comunicazioni telefoniche, che nel rapporto personale.

### **Riconoscibilità del personale viaggiante e contatto con il pubblico :**

Il personale dell'esercizio è tenuto ad indossare la divisa di servizio e il tesserino di riconoscimento personale.

### **Corsi per il personale di manovra :**

Tutto il personale in servizio presso l'impianto funicolare è abilitato alla manovra dalla direzione d'esercizio. Il Caposervizio ed i suoi Vice sono abilitati dai competenti Uffici Ministeriali.

### **Igiene :**

Le due vetture e le stazioni di valle e di monte vengono giornalmente lavate all'interno.

### **Sicurezza :**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica perseguita dall'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante il piano aziendale di supporto alla sicurezza.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A., inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative. Ciò si concretizza per il cliente/ utente nel diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi aziendali
- Danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé.

Il Cliente/utente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e/o contattare successivamente l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A con atto formale.

Sia nella stazioni di Varese in località Vellone che nella stazione del Sacro Monte di Varese, è installato un sistema di videosorveglianza, in rispetto della legge 675 del '96.

### **Rispetto ambientale :**

La funicolare Varese Vellone – S. Maria del Monte è azionata da un motore elettrico nel pieno rispetto ambientale essendo inserita all'interno dell'area del Parco del Campo dei Fiori.

### **Manutenzione :**

L'impianto è sottoposto a tutta una serie di operazioni periodiche di **manutenzione preventiva**, secondo scadenze temporali prefissate con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti nelle apparecchiature.

Esistono anche interventi di **manutenzione correttiva**, atti a ripristinare il pieno funzionamento dell'impianto a seguito di un guasto.

### **Trasporto persone in stato di bisogno**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ha adibito undici veicoli esclusivamente al servizio di trasporto di persone in stato di bisogno.

Perseguendo l'obiettivo di fornire piena accessibilità alla rete per tutti coloro che intendono utilizzare il servizio di trasporto pubblico, l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ha messo a punto una serie di programmi finalizzati ad offrire un servizio di qualità anche alle persone in stato di bisogno.

È un servizio speciale di trasporto a domanda con orari flessibili e con percorsi "porta a porta" e "fermata a fermata" svolto nel territorio comunale con idonei veicoli attrezzati per accogliere anche le carrozzelle.

Servizio TH: tale servizio viene effettuato dall'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. per conto del Comune di Varese ed è attivo unicamente per i cittadini residenti a Varese e con destinazioni interne allo stesso Comune, su prenotazione ed unicamente per utenti provvisti di tessera di accesso; il regolamento del servizio è a disposizione presso i SERVIZI SOCIALI del Comune di Varese (Via Orrigoni) che si occupano anche del rilascio delle tessere.

Per informazioni e prenotazioni del servizio (per utenti già provvisti di tessera) è attivo il seguente numero telefonico: 0332/225549. Al momento della richiesta, l'utente deve comunicare alla centrale operativa :

1. i propri dati anagrafici
2. il proprio codice identificativo personale
3. l'itinerario richiesto ed i relativi orari
4. i recapiti necessari per ricevere la conferma o meno del servizio richiesto
5. l'eventuale presenza di un proprio accompagnatore.

Trasporto Centri Diurni: tale servizio viene effettuato dall'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. per conto del Comune di Varese ed è attivo unicamente per i cittadini residenti a Varese e con destinazioni i centri diurni comunali; gli uffici comunali comunicano l'elenco delle persone da trasportare. il regolamento del servizio è a disposizione presso i SERVIZI SOCIALI del Comune di Varese (Via Orrigoni).

Trasporti Scolastici tale servizio viene effettuato dall'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. per conto del Comune di Varese, SERVIZI EDUCATIVI ed è attivo unicamente per i cittadini residenti a Varese e con destinazioni varie; gli uffici comunali comunicano l'elenco delle persone da trasportare.

La centrale operativa è accessibile nel seguente orario : da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30; al di fuori di tali orari è comunque attivo un servizio che fornisce informazioni sulle modalità e sugli orari di svolgimento dei servizi.

I servizi si effettuano:

- dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì feriali.

### **Regolamento di vettura :**

Con la salita a bordo del mezzo viene stipulato un contratto che impegna il cliente e l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

#### **Il cliente ha diritto a:**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo nei luoghi programmati del percorso (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;

- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul “divieto di fumo” sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei “reclami”, nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni dalla data di ricevimento) salvo la necessità di particolari riscontri ed approfondimenti;

**Il cliente ha il dovere di:**

- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e dotazioni interne;
- rispettare le disposizioni sul “divieto di fumare”;
- non avere comportamenti tali da creare disturbo ad altre persone o che compromettano in qualche modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e/o pericolosi;
- rispettare le norme per il trasporto dei viaggiatori, delle cose e degli animali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni per la fruizione del servizio, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.

**Norme per la salita e discesa dei viaggiatori :**

I viaggiatori devono salire e scendere dai veicoli attenendosi alle indicazioni fornite dal personale di guida ed accompagnamento.

**Trasporto carrozzine :**

Le carrozzine devono essere fissate alla vettura per mezzo degli appositi ganci.

**In caso di sciopero :**

Il servizio di trasporto pubblico di persone rientra tra i servizi essenziali costituzionalmente garantiti, per i quali l’Azienda Varesina Trasporti S.p.A. adotta le procedure previste dalla Legge.

**Norme per il trasporto degli accompagnatori :**

Il trasporto dell’accompagnatore deve essere autorizzato dai Servizi Sociali del Comune di Varese; tale facoltà deve essere riportata sulla tessera di accesso delle persone in stato di bisogno.

**Norme per il trasporto degli animali domestici :**

Ai passeggeri è vietato far salire cani od altri animali, salvo le particolari concessioni riguardanti i cani guida per ciechi:

- a) ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane guida, munito di museruola a panierino.
- b) ove il cane insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri o cose, la persona che l’accompagna è tenuta al risarcimento dei danni.

### **Rapporti con il cittadino :**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso il cliente un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza e di cortesia.

### **Riconoscibilità del personale viaggiante ed al contatto con il pubblico :**

Il personale dell'esercizio è tenuto ad indossare la divisa di servizio e il tesserino di riconoscimento personale.

### **Igiene :**

Tutte le vetture vengono giornalmente pulite all'interno ed almeno una volta alla settimana anche esternamente.

### **Sicurezza :**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica perseguita da Azienda Varesina Trasporti S.p.A. in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante il piano aziendale di supporto alla sicurezza.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A., inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative. Ciò si concretizza per il cliente/ utente nel diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi aziendali
- Danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé.

Il Cliente/utente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e/o contattare successivamente l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. con atto formale.

### **Rispetto ambientale :**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. adegua l'intero parco vetture alle normative in materia di emissione di gas e fumi di scarico.

### **Manutenzione :**

L'intero parco mezzi è sottoposto a tutta 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.

Esistono anche interventi di **manutenzione correttiva**, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto.

## **Servizio di gestione parcheggi e aree di sosta**

### **Parcheeggi pubblici delimitati a pagamento :**

L' Azienda Varesina Trasporti S.p.A. gestisce il servizio di parcheggio pubblico delimitato a pagamento sulle seguenti aree comunali :

- Piazzale Kennedy (area mercato) – pagamento mediante parcometri o operatore
- Piazza Ragazzi del '99 (area prospiciente Piazza Monte Grappa) – pagamento mediante parcometro o operatore ;
- Via Verdi (entrata dei Giardini Pubblici) – parcheggio dotato di impianto automatizzato ;
- Via B. Marcello (area Via Sempione) – parcheggio dotato di impianto automatizzato ;
- Via De Cristoforis – parcheggio riservato ad abbonamenti dotato di impianto automatizzato ;
- Via Tamagno – parcheggio dotato di impianto automatizzato e zona riservata ad abbonamenti;
- Piazzale antistante l'Ippodromo ( aperto in occasione di manifestazioni sportive presso Ippodromo o Palaghiaccio) ;
- Piazzale Via Valverde ( aperto in occasione di manifestazioni sportive presso il PalaWhirlpool).

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A gestisce in occasione di manifestazioni temporanee l'area Schiranna.

### **Orari di apertura :**

Gli orari di apertura dei parcheggi pubblici delimitati a pagamento sono i seguenti :

- Piazzale Kennedy (area mercato) : dalle ore 6.20 alle ore 19.30
  1. Lunedì-Giovedì e Sabato : pagamento tramite operatore o parcometro
  2. Martedì, Mercoledì e Venerdì : pagamento tramite parcometro
  3. la 1<sup>a</sup> e la 2<sup>a</sup> domenica di ogni mese dalle ore 6.20 alle ore 19.30: pagamento tramite parcometro o operatore
  4. I giorni festivi di Novembre e Dicembre tranne il 25 ed il 26: pagamento tramite parcometro o operatore
- Piazza Ragazzi del '99 (area prospiciente Piazza Monte Grappa) :
  1. Dal Lunedì al Giovedì :dalle ore 7.00 alle ore 24.00 pagamento tramite parcometro
  2. Venerdì e Sabato : dalle ore 7.00 alle ore 24.00 pagamento tramite parcometro o operatore
  3. la 1<sup>a</sup> e la 2<sup>a</sup> domenica di ogni mese dalle ore 7.00 alle ore 20.00: pagamento tramite parcometro o operatore
  4. I giorni festivi di Dicembre tranne il 25 ed il 26: pagamento tramite parcometro o operatore
- Via Verdi (entrata dei Giardini Pubblici) : parcheggio dotato di sistema automatizzato
  1. dal Lunedì al Mercoledì : dalle ore 7.00 alle 22.00
  2. il Giovedì e la Domenica : dalle ore 7.00 alle ore 24.00
  3. Il Venerdì ed il Sabato : dalle ore 7.00 alle ore 2.00

- Via B. Marcello (area Via Sempione) : parcheggio dotato di sistema automatizzato
  1. dal Lunedì al Mercoledì : dalle ore 7.00 alle ore 22.00
  2. Il Giovedì e la Domenica: dalle ore 7.00 alle ore 24.00
  3. Il Venerdì ed il Sabato : dalle ore 7.00 alle ore 2.00
- Piazzale antistante l'Ippodromo: l'apertura è prevista in concomitanza di eventi sportivi riguardanti l'Ippodromo e il Palaghiaccio e l'apertura avviene un'ora e mezza prima l'inizio della manifestazione. La chiusura viene decisa di volta in volta.
- Via De Cristoforis : essendo l'ingresso vincolato da un cancello carraio apribile grazie ad un telecomando in dotazione all'utenza, il parcheggio risulta essere sempre fruibile.
- Area Schiranna : l'apertura e la chiusura dell'area di sosta dipende unicamente dagli orari in cui si svolgono le manifestazioni temporanee.

### **Regolamento :**

Con il ritiro del contrassegno di parcheggio al momento dell'ingresso, viene stipulato un contratto che impegna il cliente e l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ad un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

#### **Il cliente ha diritto a:**

- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme e delle tariffe vigenti;
- rispetto degli orari di apertura e di chiusura;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni dalla data di ricevimento) salvo la necessità di particolari riscontri ed approfondimenti;

#### **Il cliente ha il dovere di:**

- esporre all'interno dell'autovettura, sul cruscotto e in modo visibile, il contrassegno di entrata o, in caso di pagamento anticipato, la relativa ricevuta. In caso di mancata osservanza, il veicolo verrà considerato non in regola.
- parcheggiare in modo da non costituire intralcio agli altri veicoli già presenti nel parcheggio; l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. non è responsabile della disposizione all'interno del parcheggio dei veicoli che eventualmente impediscano il transito o l'uscita ad altri veicoli.
- regolarizzare il proprio diritto all'occupazione del posto auto mediante il ritiro del tagliando con il quale si intendono conosciute tutte le norme del Regolamento.
- parcheggiare il veicolo con le portiere chiuse a chiave, il freno a mano inserito, i finestrini chiusi ed il motore spento. I veicoli devono sostare all'interno del parcheggio in modo da occupare il minor spazio possibile compatibilmente con le esigenze di mobilità e di circolazione degli altri clienti. Nel caso in cui non vi fossero contrassegnati gli stalli, il giudizio di merito sull'occupazione di più di un posto spetta in maniera insindacabile all'addetto al parcheggio.

- Per i parcheggi gestiti da sistema automatizzato:  
il pagamento del corrispettivo per la sosta avviene all'uscita del parcheggio presso la cassa automatica. Nel caso in cui il cliente ritenga di protrarre la sosta oltre l'orario di chiusura, potrà regolarizzare anticipatamente. In caso di smarrimento del ticket di ingresso al parcheggio, si dovrà corrispondere la tariffa applicabile dal momento di apertura del parcheggio ( ore 7.00 ) sino al momento di richiesta del tagliando.
- Per i parcheggi gestiti da parcometro :  
il pagamento del corrispettivo per la sosta è anticipato. L'utente è autorizzato alla sosta per il tempo indicato sul ticket emesso del parcometro. Nel caso in cui sia presente anche un operatore A.V.T. per i parcheggi in cui, nei giorni di venerdì e sabato, la chiusura è posticipata alle ore 22.00, il pagamento della sosta avviene anticipatamente.
- Per i parcheggi gestiti da operatore :  
il pagamento del corrispettivo per la sosta avviene all'uscita del parcheggio. Per i parcheggi in cui, nei giorni di venerdì e sabato, la chiusura è posticipata alle ore 22.00, il pagamento della sosta avviene anticipatamente.
- segnalare al gestore del parcheggio eventuali disservizi;
- non avere comportamenti tali da creare disturbo ad altre persone o che compromettano in qualche modo la sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni per la fruizione del servizio, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.

Nel parcheggio di Piazzale Kennedy nei giorni di Martedì, Mercoledì e Venerdì, inserendo l'importo di € 3,00, viene emesso un tagliando attestante il pagamento della tariffa dell'intera giornata (dalle 6.20 alle 20.00). Inoltre è possibile sottoscrivere abbonamenti mensili al prezzo di € 23,00 con i quali però non viene garantita la riserva del posto auto.

Nel caso in cui l'area di sosta sia presidiata da un addetto A.V.T., qualora la sosta dei veicoli nelle aree si protragga oltre le ore predeterminate o senza la collocazione del biglietto di pagamento sul cruscotto, l'addetto al parcheggio applicherà sul parabrezza del mezzo un foglio con cui si intima allo stesso il pagamento della tariffa di parcheggio evasa e le eventuali spese collaterali (spese relative al procedimento amministrativo posto in essere per la ricerca del proprietario del veicolo presso il P.R.A.) nel caso in cui passino più di sette giorni lavorativi dal momento dell'esposizione del foglio. Per saldare il debito occorre recarsi presso l'ufficio A.V.T. di via Benedetto Marcello a Varese dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Le vigenti disposizioni legislative non prevedono alcuna esenzione dal pagamento della sosta per le auto appartenenti ad invalidi, ancorché munito di apposito contrassegno rilasciato dalla Polizia Locale.

Nel parcheggio interrato di Via De Cristoforis è possibile sottoscrivere abbonamenti ed **il cliente ha il dovere di:**

- accedere al parcheggio esclusivamente con veicoli alimentati a benzina o diesel; non è consentito accedervi con veicoli alimentati a GPL o Gas Metano; è altresì vietato portare all'interno del parcheggio materiali facilmente infiammabili.
- parcheggiare il veicolo nell'area di stallo al livello e contrassegnata dallo stesso numero indicati nell'abbonamento. Il veicolo non dovrà costituire intralcio ad altri veicolo già presenti nel parcheggio.



Nel parcheggio di Via Tamagno è possibile sottoscrivere abbonamenti ed **il cliente ha il dovere di:**

- parcheggiare il veicolo nell'area di stallo al livello e contrassegnata dallo stesso numero indicati nell'abbonamento. Il veicolo non dovrà costituire intralcio ad altri veicolo già presenti nel parcheggio.

### ***Tariffe in vigore***

Nei parcheggi pubblici delimitati a pagamento siti in Piazza Ragazzi del '99, Via Verdi, Via Marcello e Piazzale Kennedy (nei giorni di mercato), la tariffa in vigore è di € 0.50 per ogni venti minuti di sosta. Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in piazzale Kennedy, nei giorni di mercato è in vigore una tariffa fissa di giornata intera di € 3.00.

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito nel piazzale antistante l'Ippodromo è in vigore una tariffa fissa di € 3.00.

Nei parcheggi siti nell'area Schiranna ed aperti unicamente in occasione di manifestazioni temporanee, è in vigore una tariffa fissa di € 3.00

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in Via De Cristoforis, le tariffe applicate sono di € 73,20/mese per il posto auto singolo e di € 97,60/mese per il posto auto doppio. Il pagamento, che deve essere di tre mesi anticipati, deve essere effettuato entro il 25 del mese precedente la scadenza presso l'ufficio dell'Azienda Varesina Trasporto S.p.A. sito in via Benedetto Marcello. Al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, occorrerà versare il seguente importo:

- tre mensilità anticipate
- Per acquisto del telecomando di apertura del cancello carraio e pedonale è dovuto l'importo di € 30.00 per ciascun telecomando.

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in Via Tamagno, le tariffe applicate sono di € 67,10/mese per il posto auto singolo. Il pagamento, che deve essere di tre mesi anticipati, deve essere effettuato entro il 25 del mese precedente la scadenza presso l'ufficio dell'Azienda Varesina Trasporto S.p.A. sito in via Benedetto Marcello. Al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, occorrerà versare il seguente importo:

- tre mensilità anticipate
- cauzione per utilizzo chiavi d'accesso € 30.00.

Nel parcheggio di Via Valverde è applicata una tariffa fissa di abbonamento dir €. 25.00 per tutta la stagione o di € 3.00 per singola sosta.

## ***Rapporti con il cittadino***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti sempre verso il cliente un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza e di cortesia.

## ***Sicurezza***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità degli utenti. L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A., inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative.

All'interno del parcheggio interrato di Via De Cristoforis è presente un impianto di registrazione che consente l'ingresso e registra i passaggi dei veicoli e delle persone. Sono altresì attivi tre numeri di telefono utili in caso di emergenza. E' garantito l'intervento nei seguenti orari : tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00

All'interno dei parcheggi di Via Sempione e di Via Verdi è installato un sistema di videosorveglianza con registrazione attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Le registrazioni vengono eliminate seguendo le disposizioni di legge. Sono altresì attivi tre numeri di telefono utili in caso di emergenza. E' garantito l'intervento negli orari di apertura dei singoli parcheggi.

## ***Riconoscibilità del personale***

Il personale dell'esercizio è tenuto ad indossare la divisa di servizio e il tesserino di riconoscimento personale.

## **Aree di sosta non delimitate a pagamento**

L' Azienda Varesina Trasporti S.p.A gestisce inoltre le aree di sosta non delimitate a pagamento nelle seguenti vie e piazze cittadine:

Area A:

Adamoli	Aguggiari	Bagaini	Battisti	Bernascone
Carrobbio	Cavour	Como	Dandolo	De Cristoforis
Dei Bersaglieri	Del Cairo	Donizetti	Giovane Italia	Sogno
Luini	Mazzini	Mercadante	Milano	Trieste
Monte Grappa	Morazzone	Motta	Orrigoni	Puccini
Rainoldi	Resistenza	Robbioni	Rossini	Sabotino
San Francesco	Speri della Chiesa	Speroni	Staurenghi	Veratti

Volta                      XX Settembre

Area B:

Cairolì	Carcano	Brunella	Garibaldi	Giovanni XXIII
Hermada	Lazio	Procaccini	D'Acquisto	San Michele
Tamagno	XXV Aprile	XXVI Maggio	Benedetto Marcello	

### ***Metodi di pagamento***

Il pagamento delle aree di sosta avviene mediante idonei strumenti ad emissione automatica di biglietti, denominati "PARCOMETRI", posti a non più di 50 metri dallo stallo più lontano, tramite l'uso di moneta corrente e o mediante l'acquisto di "Tagliandi Sosta Varese" che gli utenti possono acquistare presso alcune ricevitorie cittadine.

### ***Tariffe in vigore***

Le vie e le piazze cittadine sono divise in due aree differenti, A (zona centrale) e B (zona periferica).

Nelle aree di sosta non delimitate a pagamento, è in vigore una tariffa di € 0.50 per ogni venti minuti di sosta nell'area A dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e di € 1,00 dalle ore 20.01 alle ore 24.00; nell'area B è di € 0,50 ogni 30 minuti dalle ore 8.00 alle ore 20.00. La sosta massima consentita è di 3 ore. Nelle aree, vie e piazze interessate sono installati cartelli indicatori provvisti di tabelle indicanti alcune rivendite cittadine, vicine all'area di sosta, autorizzate alla vendita dei "Tagliandi Sosta Varese" e le modalità di utilizzo degli stessi.

### ***Servizio di Vigilanza aree di sosta***

Nelle aree di sosta servite da parcometri o da tagliandi di sosta è in vigore un servizio di sorveglianza itinerante al fine di controllare il corretto pagamento delle prescritte tariffe mediante la debita esposizione sul cruscotto all'interno dell'auto dei biglietti per la sosta. Ai soggetti addetti a tale servizio sono conferiti poteri e qualifiche di ausiliario della sosta; verranno applicate le sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada alle autovetture che usufruiranno arbitrariamente delle aree in concessione.

### ***Rapporti con il cittadino***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a curare 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.

## **Sicurezza**

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità degli utenti.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A., inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative.

## **Riconoscibilità del personale**

Il personale dell'esercizio è tenuto ad indossare la divisa di servizio e il tesserino di riconoscimento personale.

## **La rete TPL**

All' Azienda Varesina Trasporti S.p.A è proprietaria della rete delle infrastrutture di terra a servizio del Trasporto Pubblico Locale costituita da:

- N. 380 paline di fermata corredate da apposite tabelle portaorari monofacciali.
- N. 74 pensiline di fermata idonee alla sosta degli utenti del servizio TPL.
- N. 29 panchine idonee a favorire la sosta degli utenti del servizio TPL.

## **Il servizio di guida ai parcheggi cittadini**

Con l'obiettivo di risolvere problematiche relative al traffico cittadino, nel corso del 2008 l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ha installato un sistema di guida ai parcheggi che consente l'indirizzamento dei veicoli direttamente ai posti liberi di alcuni parcheggi cittadini, riducendo in tal modo al minimo il traffico generato dalla ricerca dell'area di sosta, aumentando la velocità di percorrenza e riducendo il tasso di inquinamento atmosferico.

Il sistema è costituito da una centrale di controllo e da undici cartelli indicatori posti nei punti nevralgici della città. La centrale di supervisione è collegata, mediante sistema di telecomunicazione alle centraline di controllo installate nei parcheggi ( Via Verdi, Via Sempione e Parcheggio Piazza Repubblica) e ai controllori dei pannelli a messaggio variabile. La centrale di supervisione raccoglie in automatico e continuamente i dati inviati dalle centraline dei parcheggi per conoscere la situazione in tempo reale per poi comunicare queste informazioni ai cartelli di indirizzamento che visualizzano sul display la disponibilità di posti auto. Su ogni postazione è stato installato in aggiunta un pannello a messaggio variabile per la comunicazione di messaggi utili ai cittadini.

## **Caratteristiche generali**

Il sistema è progettato in modo da garantire la massima modularità assicurando la possibilità di integrazioni

future e tenendo presente le difficili situazioni ambientali (forti sbalzi di temperatura, sollecitazioni meccaniche, umidità, neve, pioggia, ecc)in cui devono operare.

Il sistema è composta dai seguenti sottoinsiemi:

- Sistema di controllo entrate/uscite veicoli dai parcheggi
- Sistema di visualizzazione
- Sistema di comunicazione
- Sistema centrale di supervisione

### ***Postazioni periferiche attive di guida***

Il sistema di visualizzazione è costituito da un insieme di gruppi indicatori.

Ogni gruppo indicatore è stato configurato individualmente in funzione della dislocazione dei parcheggi. Ogni gruppo indicatore è costituito dalla combinazione di due tipi di pannelli informativi :

#### **PANNELLO DI TIPO “T2”**

Pannello di indirizzamento al parcheggio con la possibilità di visualizzare il numero di posti auto disponibili costituito da un cassonetto in alluminio, completo di parte frontale con pellicola rifrangente sulla quale viene realizzata l'indicazione del percorso per raggiungere l'area di sosta e una finestra laterale in corrispondenza della quale viene inserito un gruppo ottico a matrice di LED ad alta visibilità per l'indicazione luminosa dei posti liberi.

#### **PANNELLO A MESSAGGIO VARIABILE**

Pannello per la visualizzazione su più righe di messaggi di utilità generale ( City information) o specifica ( lavori in corso, particolari situazioni di traffico, ecc).

E' realizzato in alluminio, completo di parte frontale trasparente. La superficie di visualizzazione è realizzata con matrici di LED ultraluminosi di colore ambre installate all'interno del cassonetto.

Le vie in cui sono stati installati i pannelli di indirizzamento sono:

- Viale Belforte
- Viale Borri
- Via Gasparotto
- Via Carcano
- Viale Valganna
- Via Sanvito
- Tratto finale autostrada Milano-Varese
- Via Crispi
- Viale Piero Chiara
- Viale Aguggiari
- Via XXV Aprile

I parcheggi serviti dal sistema sono i seguenti :

- Parcheggio Via Verdi/Municipio
- Parcheggio Via Sempione ang. via Marcello
- Parcheggio Piazzale Repubblica

## **L'area per i servizi per i Camper**

Con l'obiettivo di favorire la mobilità turistica ed il rispetto della natura evitando gli scarichi abusivi il Comune di Varese ha affidato all'Azienda varesina Trasporti Spa la gestione dell'area destinata al rifornimento delle acque bianche ed allo scarico delle acque nere.

Si trovano all'interno dell'area tre colonnine:

- una dedicata al rifornimento delle acque bianche,
- una dedicata allo scarico delle acque nere,
- una dedicata allo scarico ed alla pulizia delle taniche acque nere.

L'impianto è totalmente controllato da remoto e la chiamata citofonica all'operatore ne consente l'apertura.

L'impianto è aperto dalle ore 9.00 alle ore 18.00, con chiusura dal 15 novembre al 15 marzo.

Il servizio è gratuito.

## **Aspetti relazionali con il cliente**

### ***Riconoscibilità e presentabilità***

Al fine di garantire la riconoscibilità del proprio personale che opera a diretto contatto con il pubblico, l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a fornire ai propri collaboratori un tesserino di riconoscimento riportante il nominativo, il numero di matricola e le mansioni e ad assicurare che tale documento venga portato in modo ben visibile sull'uniforme di servizio.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna, attraverso idonee disposizioni di servizio ed adeguati controlli, ad assicurare che il personale indossi in servizio apposita uniforme ovvero un abbigliamento decoroso, compatibile con il ruolo di rappresentante della società di fronte alla clientela.

### ***Comportamenti, modi e linguaggio***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un costante rapporto di fiducia e di collaborazione reciproca.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad adottare per le informazioni e per le comunicazioni alla clientela un linguaggio chiaro e comprensibile, al fine di favorire in ogni circostanza l'accessibilità al servizio.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. garantisce prontezza e disponibilità del proprio personale per la risoluzione dei problemi dei clienti.

## **L'ascolto e la comunicazione**

### ***Segnalazioni e reclami***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna a garantire la tutela dei propri clienti, proponendo procedure di reclamo semplici e chiare.

Annualmente viene redatta una relazione sull'andamento delle segnalazioni, suddivise per tipologia, per individuare possibili tendenze negative su determinati servizi e per attuare, se possibile, idonei interventi; negli altri casi, i risultati delle analisi potranno comportare l'avvio di azioni di miglioramento del servizio, compatibilmente con le risorse disponibili.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Per formulare i reclami i clienti possono:

- inviare uno scritto ad Azienda Varesina Trasporti S.p.A., Via Benedetto Marcello - 21100 Varese, anche via fax al numero 0332 821210.
- effettuare la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica [info@avtvarese.it](mailto:info@avtvarese.it);

In ogni caso il cliente deve indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso utili alla gestione del caso segnalato, quali ad esempio: la data, l'ora, la località nella quale è accaduto il fatto, il personale dell'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. presente ed eventuali testimoni.

### ***Risarcimento danni per responsabilità civile***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. provvede al risarcimento dei danni cagionati a persone o cose nell'espletamento della propria attività di trasporto o di gestione della sosta, qualora siano riscontrate responsabilità a loro carico.

In tal caso il cittadino potrà contattare direttamente l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. fornendo generalità ed elementi utili alla definizione della pratica.

### ***La soddisfazione dei clienti***

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. è impegnata a soddisfare le aspettative dei Clienti mediante la creazione e lo sviluppo di un sistema di gestione che stimoli l'organizzazione aziendale ad un continuo miglioramento del servizio erogato.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. si pone come obiettivo primario il perseguimento di standard della qualità del servizio effettivamente erogata allineati ai livelli di qualità attesi dai cittadini.

### ***La qualità attesa e la qualità percepita***

Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate mediante:

- l'analisi dei reclami ed il rapporto diretto e continuo tra il personale dell' Azienda Varesina Trasporti S.p.A. ed i clienti;
- il rilevamento della qualità percepita dai propri clienti attraverso indagini di Customer Satisfaction.

Nel corso dei mesi primaverili ed estivi 2015 l'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. realizzerà un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze, con particolare riferimento alla mobilità.

La ricerca permetterà di effettuare un confronto tra ciò che i clienti desiderano, qualità attesa e le valutazioni che attribuiscono al servizio erogato dall'azienda, qualità percepita. Per rilevare la qualità percepita verrà chiesto agli intervistati di attribuire un voto da 1 a 10 ad una serie di elementi che rappresentano la qualità dei servizi di mobilità, definiti in 5 fattori di qualità:

- l'affidabilità, intesa come la capacità di mantenere le promesse fatte riguardo alla frequenza, alla puntualità ed alla regolarità del servizio;
- il comfort di viaggio, in relazione alla pulizia dei mezzi, all'utilizzo di mezzi con climatizzazione;
- la capacità di rispondere alle esigenze dei clienti, promuovendo servizi in linea con le aspettative e garantendo la tempestività e la capillarità delle informazioni relative ai servizi;
- la sicurezza, attraverso i mezzi e le modalità di erogazione del servizio;
- la disponibilità e la cortesia del personale.

### ***Gli elementi della qualità percepita***

<b><i>FATTORE</i></b>	<b><i>ELEMENTO DELLA QUALITÀ PERCEPITO</i></b>
Affidabilità del servizio	puntualità delle corse
Comfort di viaggio	pulizia dei mezzi, climatizzazione dei mezzi, affollamento.
Rapporti con i clienti	reperibilità documenti di viaggio, reperibilità informazioni su orari, informazioni su modifiche servizio.
Sicurezza del viaggio	senso di sicurezza a bordo, stile di guida.
Aspetti relazionali e di comunicazione	cortesia e rispetto del personale di guida.

### ***La qualità realizzata***



Il contratto di servizio stipulato con il Comune di Varese richiede all' Azienda Varesina Trasporti S.p.A. di garantire standard di prestazione del servizio secondo parametri predefiniti che dovranno essere progressivamente migliorati sulla base degli obiettivi formulati nella Carta dei Servizi.

L'Azienda Varesina Trasporti S.p.A. prevede di attivare un monitoraggio ed un aggiornamento periodico degli standard al fine di offrire un'informazione efficace sulle modalità di erogazione dei servizi e sui livelli di soddisfazione del cliente.

### ***Procedure per il reclamo***

Chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare la scheda riportata di seguito ed inviarlo alla sede dell' Azienda Varesina Trasporti S.p.A. in via Benedetto Marcello a Varese.

Azienda Varesina Trasporti Spa

Via Benedetto Marcello

21100 VARESE

fax 0332 821210

Data \_\_\_\_\_

La Signora/il Signor \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

in via/piazza al n. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Segnala/propone quanto segue:

N.B. le risposte alle gentili segnalazioni verranno recapitate entro trenta giorni

L'Azienda Varesina Trasporti ha istituito un apposito ufficio di controllo interno per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti con la Carta del Servizi.

## **La validità della carta dei servizi**

La presente pubblicazione rappresenta la sesta edizione della Carta dei Servizi di Azienda Varesina Trasporti Spa ed ha validità fino al 31 dicembre 2015. Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario, sarà comunicata tempestivamente tramite i mass media o specifiche campagne informative. La Carta dei servizi sarà sottoposta a revisione biennale.

## **Il contesto normativo**

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi ed i clienti.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti normativi:

- Legge n. 400 del 23 agosto 1988, "Disciplina delle attività di governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994, "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica Amministrazione"
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 del 11 luglio 1995
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998, per le disposizioni per la redazione della Carta
- Legge n. 281 del 30 Luglio 1998, "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti"