

# Carta Della Mobilità 2021



0

# Carta Della Mobilità 2021

## INDICE

2. PREMESSA
3. PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA
4. RIFERIMENTI NORMATIVI
5. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELL'OFFERTA DI SERVIZIO
8. IL SISTEMA TARIFFARIO
14. LE RIVENDITE
21. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO
22. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI
23. DIVIETI SISTEMATICI
24. TRASPORTO PASSEGGINI, BICICLETTE E MONOPATTINI
25. RISARCIMENTI, OGGETTI RINVENUTI
26. SANZIONI
29. CUSTOMER CARE
30. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
31. PRESENTAZIONE DEI RECLAMI
32. ANALISI SEGNALAZIONI E RECLAMI PERIODO 01 LUGLIO 2019 – 30 GIUGNO 2020
35. RIMBORSI
36. ASSICURAZIONI, QUALITA CERTIFICATA
37. PARCO BUS
38. STANDARD DI QUALITA'
39. EMERGENZA COVID-19



# Carta Della Mobilità 2021

## PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è stato adottato dalla Azienda Movibus Srl in attuazione dell'art.2, comma 2 della legge 11 luglio 1995 n.273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998. La carta della mobilità è stata pubblicata ad OTTOBRE e comunicata agli Utenti mediante la pubblicazione in versione integrale sul sito internet aziendale [www.movibus.it](http://www.movibus.it).

2



# Carta Della Mobilità 2021

## PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizio di trasporto pubblico ed i Clienti che ne fruiscono. Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti coerentemente con quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98. MOVIBUS si impegna ad erogare il servizio di trasporto in affidamento da AGENZIA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia in ottemperanza ai seguenti principi:

3

- **Eguaglianza e Imparzialità:** garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la Clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità.
- **Continuità e regolarità:** garantire quotidianamente un servizio affidabile, continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà aziendale.
- **Efficienza ed Efficacia:** utilizzare, compatibilmente con le risorse disponibili, adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali al fine di operare in un'ottica di soddisfazione del Cliente.
- **Partecipazione:** favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine si riconosce al Cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami.
- **Rispetto dell'ambiente:** rispettare e migliorare continuamente le prestazioni ambientali.
- **Trasparenza:** promuovere la trasparenza sul livello di servizio offerto e sulla gestione attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei suoi contenuti.



# Carta Della Mobilità 2021

## RIFERIMENTI NORMATIVI

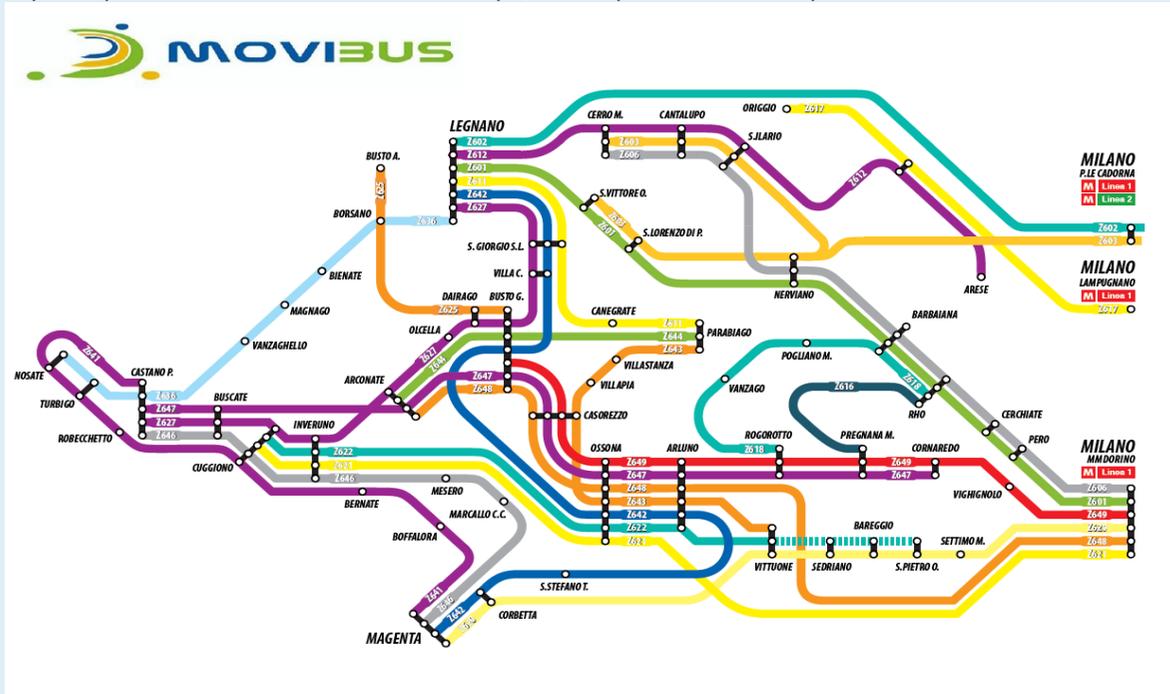
La Carta della Mobilità MOVIBUS è stata redatta in conformità alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”. Norma UNI 10600:2001 “Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”.
- Deliberazione della Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n° 7/17698 “Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l’affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 01 gennaio 2003”.
- Contratto di servizio relativo all’affidamento dell’esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano denominata Lotto 6 (Dal 11 luglio 2017 la competenza Amministrativa è migrata da Città Metropolitana di Milano ad Agenzia del Trasporto Pubblico Locale della città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia).

# Carta Della Mobilità 2021

## L'AZIENDA

MOVIBUS nasce per volontà delle aziende che hanno vinto la gara indetta dalla Provincia di Milano per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale nel lotto 6: STIE Spa, ATM Spa ed ATINOM Spa.



# Carta Della Mobilità 2021

## Il Servizio

Il territorio denominato LOTTO 6 è servito da 24 autolinee interurbane. Sull'area insistono circa ottocento fermate, con otto interscambi ferroviari (Magenta, Legnano, Parabiago, Vanzago, Rho, Pregnana Milanese, Vittuone, Castano Primo e Santo Stefano Ticino) e TRE con la metropolitana (M1 Molino Dorino, Lampugnano, Cadorna M1 e M2). La percorrenza annua AUTORIZZATA a circa 6 milioni e 232 mila bus-km anno a cui vanno sommati 59.000 km/anno esercitati sulla linea di area urbana 424 avuta in affidamento da ATM SpA

6

## Il Territorio servito

MOVIBUS copre linee di grande interesse, segnaliamo in particolare 3 linee portanti radiali in direzione Capoluogo; z620 Magenta – Milano che si sviluppa lungo l'asse della EX Strada Statale SS11 conosciuta come "la Via Novara", z601, z602 e z603) che collegano il legnanese e il rhodense con Milano sia via Sempione SS33 che via autostrada (A8), z649 che collega i paesi del Bustese e Arlunese con Milano. Quattro sono i depositi operativi: San Vittore Olona, Busto Garolfo, Pero e Magenta



# Carta Della Mobilità 2021

## ELENCO LINEE

LINEA	Descrizione tratta	LINEA	Descrizione tratta
z601	Milano - Legnano via Sempione	z622	Cuggiono - Inveruno - Osona - Vittuone
z602	Legnano - Milano via Autostrada	z625	Busto Garolfo - Busto Arsizio
z603	Cerro M. - S.Vittore O. - Nerviano - Milano diretto A8	z627	Inveruno - Arconate - Busto G. - Villa Cortese - Legnano
z606	Cerro M. - Rho - Milano	z636	Inveruno - Vanzaghello - Magnago - Legnano
z611	Legnano - Canegrate - Parabiago	z641	Castano Primo - Nosate - Magenta - Corbetta
z612	Legnano - Cerro Maggiore - Lainate - Arese	z642	Magenta - Parabiago - Legnano
z616	Pregnana Milanese - Rho FS	z643	Magenta - Vittuone
z617	ORIGGIO - LAINATE - MILANO	z644	Arconate - Busto G. - Parabiago
z618	RHO - VANZAGO - ROGOROTTO	z646	Magenta - Marcallo - Cuggiono - Castano
z619	LAINATE - PARABIAGO MAGGIOLINI con dist. A Canegrate	z647	Cornaredo - Ist. G.Torno (ex Z649)
z620	Magenta - Corbetta - Vittuone - Sedriano - Cornaredo - Milano	z648	Arconate - Busto G. - Milano Via Autostrada (ex Z649)
z621	Milano - Cuggiono via autostrada	z649	Castano Primo - Busto Garolfo - Milano

# Carta Della Mobilità 2021

## **IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ (STIBM)**

Dal 15 luglio 2019 entra in vigore il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) in sostituzione del Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese (SITAM); esso si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza (compreso Busto Arsizio e Origgio in provincia di Varese per quanto concerne le linee di MOVIBUS)

I nuovi titoli di viaggio sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati come MOVIBUS nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del Bacino STIBM.

8

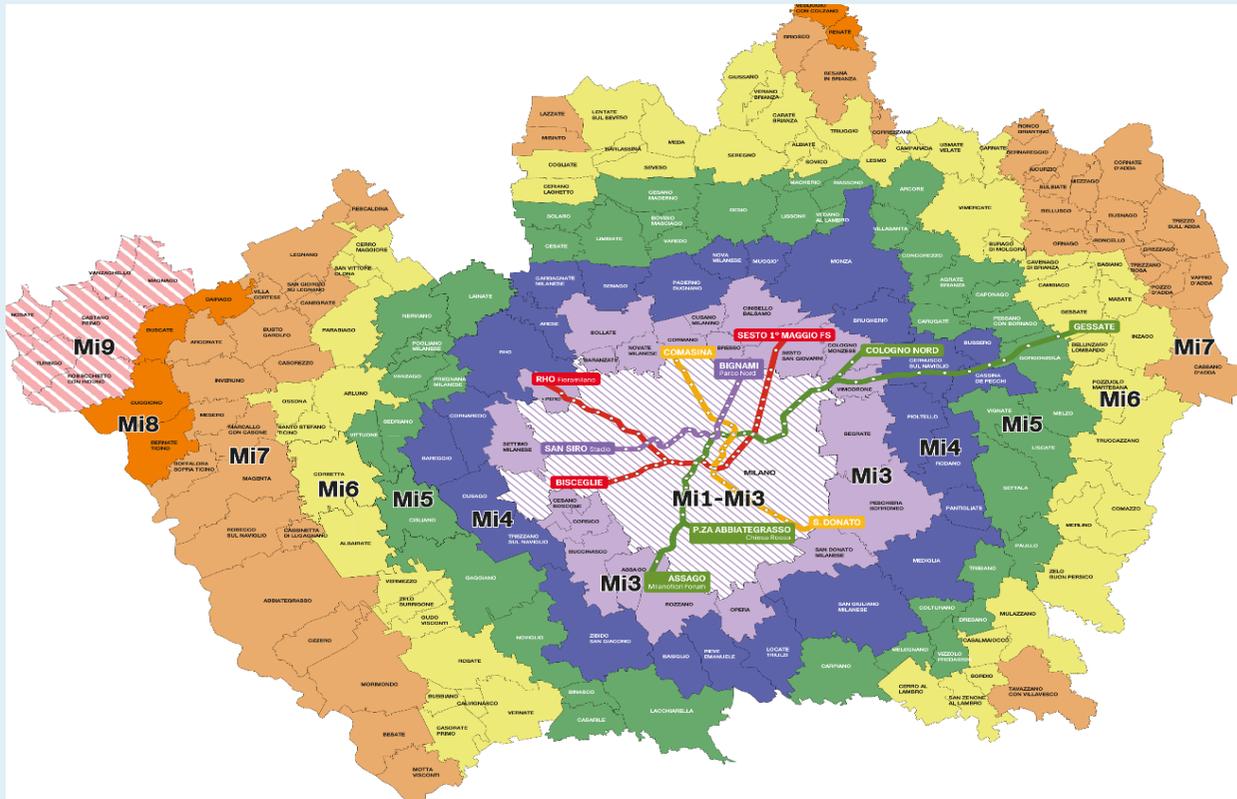
## **LA SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO DEL BACINO DI MOBILITÀ IN ZONE TARIFFARIE**

Nel nuovo Sistema Tariffario la città di Milano è considerata come centro del Bacino di Mobilità: il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche, ciascuna di ampiezza di circa 5 km; ogni corona rappresenta una zona tariffaria a cui è stato attribuito un codice identificativo.

La città di Milano è compresa in un'area più vasta che include i 21 comuni ad essa confinanti e la stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana. Quest'area corrisponde a 3 zone tariffarie ed è identificata dai codici Mi1-Mi3; le zone tariffarie successive alla Mi3 sono identificate, in funzione della loro distanza da Milano, con un codice crescente che va da Mi4 a Mi9. Ogni comune del Bacino, con tutte le fermate e le stazioni in esso presenti, è interamente ed univocamente assegnato ad una singola zona tariffaria.



# Carta Della Mobilità 2021



# Carta Della Mobilità 2021

## IL CALCOLO DELLA TARIFFA

La tariffa tra due località, cioè quella di origine e quella di destinazione del viaggio, è calcolata in base al numero di zone all'interno delle quali si viaggia, perciò il suo valore cresce con l'aumentare del numero di zone interessate dallo spostamento. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone tariffarie (Mi1-Mi3) e il costo del biglietto ordinario è pari a 2,00 €. In tutti gli altri comuni del Bacino di Mobilità la tariffa minima acquistabile è pari a 2 zone e il costo del biglietto ordinario di tariffa minima è pari a 1,60 €.

Questo biglietto vale anche per spostamenti all'interno dello stesso comune e tra comuni appartenenti alla stessa zona tariffaria. Per ogni zona aggiuntiva il costo del biglietto aumenta di 0,40 €, quindi il biglietto da 3 zone costa 2,00 €, quello da 4 zone 2,40 € e così via.

## LE PRINCIPALI NOVITÀ DEL NUOVO SISTEMA TARIFFARIO

Il nuovo Sistema Tariffario Integrato consente, nell'ambito della validità temporale e delle zone acquistate, di spostarsi percorrendo più tratte e combinando più mezzi, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie. È pertanto possibile effettuare con lo stesso biglietto viaggi di andata e ritorno, anche con più ingressi in metropolitana e sulle ferrovie Trenord. Le principali novità sono:

1. con il nuovo biglietto ordinario 3 zone Mi1-Mi3 da 2,00 €, entro i 90 minuti di validità, è possibile viaggiare in tutta la città di Milano e nei 21 comuni della zona Mi3
2. le zone di validità sono espressamente indicate sul biglietto, così come la validità oraria;
3. vengono introdotte nuove agevolazioni valide in tutto il Bacino per giovani con età inferiore a 26 anni, per senior con età superiore a 65 anni e per persone con basso reddito

# Carta Della Mobilità 2021

## 1. PER SPOSTARSI A MILANO

Per chi utilizza i titoli occasionali (biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni e carnet 10 biglietti) o gli abbonamenti settimanali è necessario acquistare la tariffa di 3 zone che consente di viaggiare in tutta l'area compresa tra le zone Mi1-Mi3, inclusi i 21 comuni confinanti con Milano. Chi utilizza gli abbonamenti mensili e annuali può continuare ad acquistare gli abbonamenti urbani validi per viaggiare soltanto entro i confini di Milano.

## 2. PER SPOSTARSI TRA MILANO E LE LOCALITÀ EXTRAURBANE

Per questa tipologia di spostamenti è sempre necessario che la tariffa acquistata comprenda la zona Mi1. Per spostarsi tra Milano e i 21 comuni della zona Mi3 è necessario acquistare una tariffa da 3 zone Mi1-Mi3 (ad esempio il biglietto ordinario da 2,00 €). Se ci si sposta invece tra Milano e le località ubicate nelle zone Mi4, Mi5, Mi6, Mi7, Mi8 e Mi9 è necessario acquistare una tariffa da 4 a 9 zone.

## 3. PER SPOSTARSI TRA LOCALITÀ EXTRAURBANE

Per viaggiare tra località extraurbane è necessario acquistare una tariffa da 2 a 7 zone, in funzione del numero di zone entro le quali si viaggia.

## 4. PER SPOSTARSI TRA LOCALITÀ EXTRAURBANE ATTRAVERSANDO I CONFINI DI MILANO

Se lo spostamento tra località extraurbane comporta un attraversamento dei confini di Milano, è sempre necessario acquistare anche la zona tariffaria Mi1; la tariffa è pertanto pari alle zone tariffarie incluse tra Mi1 e la zona tariffaria della località più lontana da Milano compresa nello spostamento.

# Carta Della Mobilità 2021

## I NUOVI TITOLI DI VIAGGIO

Nel nuovo Sistema Tariffario sono disponibili i seguenti titoli di viaggio ordinari:

- **Biglietto ordinario Mi1-Mi3:** la validità temporale dalla prima convalida varia con il numero di zone acquistate: 75 minuti per due zone + 15 minuti per ogni zona aggiuntiva. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone e vale dalla prima convalida per 90 minuti;
- **Carnet 10 biglietti:** sono in vendita soltanto carnet 10 biglietti di tariffa 3 zone Mi1-Mi3 ciascuno con validità di 90 minuti. Il carnet è utilizzabile solo sui servizi di ATM e Trenord; non può essere fruito da più persone contemporaneamente;
- **Biglietto giornaliero:** vale 24 ore dalla prima convalida, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Biglietto 3 giorni:** vale 3 giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Abbonamento settimanale:** vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Abbonamento mensile:** vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate; a Milano rimane sempre in vendita l'abbonamento mensile urbano;
- **Abbonamento annuale:** vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate; a Milano rimane sempre in vendita l'abbonamento annuale urbano.

# Carta Della Mobilità 2021

## TITOLI DI VIAGGIO AGEVOLATI E GRATUITÀ PER RAGAZZI

Nel nuovo Sistema sono disponibili in tutte le zone tariffarie i seguenti titoli di viaggio con tariffa agevolata rispetto ai titoli di viaggio ordinari:

- per giovani (NON ESISTE PIU LA CATEGORIA STUDENTI) minori di 26 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per senior dal compimento dei 65 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a 6.000,00 €: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario;
- **Gratuità per ragazzi (anche se non accompagnati) minori di 14 anni.** Per gli abbonamenti urbani sono in vigore particolari agevolazioni; informazioni sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it).

13

## IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (D.G.R. 1204 del 29 dicembre 2012)

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico, con DGR N. 1204 del 29 dicembre 2010, ha istituito tre tipologie di biglietti e abbonamenti agevolati, denominati "Io Viaggio".

Io Viaggio in Famiglia

Io Viaggio TrenoCittà

Io Viaggio Ovunque in Lombardia



# Carta Della Mobilità 2021

ELENCO DELLE RIVENDITE PRESENTI SUL TERRITORIO (dato aggiornato al 14 settembre 2020)

Arconate	PIAZZA LIBERTA' 5	Tabaccheria	Domenica
Arconate	CONTRADA S. ESUSEBIO 23	Edicola	Domenica
Arluno	V. SAN F. D'ASSISI, 29	Latteria	Lunedì
Arluno	C.SO XXVI APRILE 97	Tabaccheria	Domenica
Arluno	PZ DE GASPERI SNC	Edicola	Domenica
Bareggio	VIA GALLINA	Edicola	Domenica
Bareggio	VIA CONCORDIA, 4B	Edicola	Apertura 7gg
Bareggio	VIA MAGENTA	Edicola	Domenica
Bareggio	VIA MILANO 24	Tabaccheria	Domenica
Bareggio	VIA NOVARA 186	Edicola	Apertura 7gg
Boffalora sopra Ticino	VIA S.DEFENDENTE 17	Tabaccheria	Domenica
Boffalora sopra Ticino	VIA DEFENDENTE, N° 17	Tabaccheria	Domenica
Buscate	VIA MARCONI 15	Cartoleria	Lunedì
Busto Arsizio	P. VOLONTARI LIBERTA' 4	Edicola	Domenica
Busto Garolfo	PIAZZA LOMBARDIA, 39	Cartoleria	Domenica
Busto Garolfo	PIAZZA CAVOUR SNC	Edicola	Domenica
Busto Garolfo	PIAZZA LOMBARDIA - N°24	Tabaccheria	Domenica
Canegrate	VIA GARIBALDI 39	Tabaccheria	Martedì
Canegrate	VIA VOLONTARI D. LIBERTÀ	Edicola	Domenica

# Carta Della Mobilità 2021

Canegrate	PIAZZA MATTEOTTI 4	Tabaccheria	Domenica
Castano Primo	STRADA PROV. 34 ANG.V. ADUA	Tabaccheria	Apertura 7gg
Castano Primo	V. ACERBI, 33	Cartoleria	Sabato
Cerro Maggiore	V. CAPPUCCINI 57	Tabaccheria	Domenica
Cerro Maggiore	V. SAN BARTOLOMEO 45	Tabaccheria	Domenica
Cerro Maggiore	VIA MATTEOTTI, 18	Tabaccheria	Domenica
Corbetta	VIA VILLORESI, 79	Edicola	Domenica
Corbetta	VIA MILANO, 56	Tabaccheria	Domenica
Corbetta	PIAZZA S. VINCENZO 12	Bar	Martedì
Corbetta	V. PETRARCA, 25	Cartoleria	Domenica
Corbetta	P.ZZA BERETTA	Edicola	Apertura 7gg
Cornaredo	VIA DUBINI 21/A	Edicola	Apertura 7gg
Cornaredo	VIA GARIBALDI 78	Tabaccheria	Domenica
Cornaredo	VIA SAN SIRO, 1	Cartoleria	Apertura 7gg
Cornaredo	VIA MILANO 30 C/O BENNET	Tabaccheria	Apertura 7gg
Cornaredo	V. MONZORO 6	Tabaccheria	Domenica
Cuggiono	PIAZZA SAN GIORGIO 23	Bar	Martedì
Cuggiono	V. SAN ROCCO 6	Tabaccheria	Domenica
Dairago	VIA XXV APRILE 52	Edicola	Domenica
Inveruno	VIA ALFIERI 2	Tabaccheria	Martedì



# Carta Della Mobilità 2021

Inveruno	PZ SAN MARTINO 32	Bar	Lunedì
Lainate	VIA PRIMA STRADA, 23	Tabaccheria	Domenica
Lainate	VIA SEMPIONE 16	Tabaccheria	Sabato
Lainate	V. RHO ANG. V. ISCHIA	Bar	Domenica
Lainate	VIA MARCHE , 93/A	Edicola	Apertura 7gg
Lainate	VIA RE UMBERTO	Edicola	Apertura 7gg
Lainate	P.ZZA BORRONI 20	Bar	Sabato
Lainate	VIA FILZI 34	Cartoleria	Domenica
Lainate	LARGO V.VENETO 13	Tabaccheria	Domenica
Lainate	VIA POMPEO LITTA 1	Tabaccheria	Apertura 7gg
Lainate	VIA SICILIA 2	Edicola	Apertura 7gg
Lainate	VIALE RIMEMBRANZE 45	Bar	Domenica
Lainate	VIA GARBAGNATE 10	Tabaccheria	Domenica
Legnano	CORSO MAGENTA, 113	Tabaccheria	Domenica
Legnano	V. VENEGONI 56/58	Tabaccheria	Domenica
Legnano	VIA XX SETTEMBRE, 5	Cartoleria	Domenica
Legnano	V. DEL FANTE 17/A	Edicola	Domenica
Legnano	V. B. MELZI 162	Bar	Domenica
Legnano	V. GRIGNA 2	Tabaccheria	Domenica
Legnano	CORSO ITALIA, 90	Bar	Domenica

# Carta Della Mobilità 2021

Legnano	V. XXIX MAGGIO, 183	Altro	Domenica
Legnano	CORSO SEMPIONE, 120	Cartoleria	Domenica
Legnano	PIAZZA BUTI, SNC	Bar	Sabato
Legnano	VL GORIZIA 77	Bar	Domenica
Legnano	CORSO GARIBALDI 111	Tabaccheria	Domenica
Legnano	PZ MONTE GRAPPA	Edicola	Domenica
Magenta	VIA ROMA, 63/65/67	Bar	Domenica
Magenta	VIA ESPINASSE	Tabaccheria	Apertura 7gg
Magenta	PZ GIOVANNI XXIII INT FS, 2	Bar	Domenica
Magenta	VIA DANTE ALIGHIERI, 45/47	Bar	Apertura 7gg
Magenta	VIA MILANO 86	Tabaccheria	Domenica
Magenta	VIA IV GIUGNO 6	Bar	Domenica
Magnago	VIA DIAZ 25	Bar	Martedì
Marcallo Con Casone	VIA ROMA 25	Edicola	Apertura 7gg
Marcallo Con Casone	V. VARESE, 16	Bar	Apertura 7gg
Mesero	VIA ROMA, 11	Altro	Domenica
Nerviano	VL KENNEDY 46	Edicola	Domenica
Nerviano	VIA G. GARIBALDI, 73/A	Bar	Lunedì
Nerviano	V. MILANO 20	Edicola	Domenica
Origgio	VIA REPUBBLICA 5	Edicola	Domenica

# Carta Della Mobilità 2021

Ossona	VIA PADRE GIULIANI 19	Cartoleria	Apertura 7gg
Parabiago	PIAZZA MAGGIOLINI, 43	Tabaccheria	Domenica
Parabiago	V. MARCONI 3	Tabaccheria	Domenica
Parabiago	V. MATTEOTTI, 74 INT.STAZ	Edicola	Domenica
Parabiago	CS SEMPIONE 13	Tabaccheria	Domenica
Pero	V. SEMPIONE 145	Edicola	Domenica
Pero	V. SEMPIONE 241	Bar	Domenica
Pero	V. OLONA 24	Bar	Domenica
Pogliano Milanese	STRADA STATALE SEMPIONE, 28	Bar	Apertura 7gg
Pogliano Milanese	V. MONSIGNOR PALEARI 50	Edicola	Apertura 7gg
Pregnana Milanese	PIAZZA DELLA COSTITUZIONE 1/C	Tabaccheria	Domenica
Pregnana Milanese	V. GIOVANNI XXIII/GENOVA	Edicola	Domenica
Pregnana Milanese	VIALE LOMBARDIA, 6	Bar	Apertura 7gg
Pregnana Milanese	VIA GIOVANNI XXIII, 35	Tabaccheria	Lunedì
Rho	CORSO EUROPA, 185/A	Tabaccheria	Apertura 7gg
Rho	VIA G. CASATI 32	Tabaccheria	Domenica
Rho	M1 RHO FIERA	Edicola	Domenica
Rho	VIA CASTELLI FIORENZA 6	Edicola	Apertura 7gg
Rho	VIA LARGA 3	Tabaccheria	Domenica
Rho	P.ZZA LIBERTA' , 8	Bar	Domenica

# Carta Della Mobilità 2021

Rho	VIA MARTIRI DELLA LIBERTA' 2	Tabaccheria	Domenica
Rho	VIA CANTU' 20	Bar	Domenica
Rho	FIERAMILANO CENTRO SERVIZ	Edicola	Apertura 7gg
Rho	PIAZZA DELLA CHIESA, 15	Edicola	Apertura 7gg
Rho	VIA CORRIDONI, 36	Tabaccheria	Domenica
Rho	C.SO EUROPA, 148	Tabaccheria	Apertura 7gg
Rho	CORSO EUROPA 231	Tabaccheria	Domenica
Rho	VIA SAN CARLO 117	Edicola	Domenica
Rho	VIA T. GROSSI/DE GASPERI	Edicola	Apertura 7gg
Rho	VIA CAVOUR ANG. LAINATE	Edicola	Apertura 7gg
Rho	VIA CAPUANA C/O RHOCENTER	Cartoleria	Domenica
Rho	VIA CAPUANA	Edicola	Apertura 7gg
Rho	VIA GRAMSCI SNC	Edicola	Domenica
Rho	VIA G.CESARE 12/A	Tabaccheria	Domenica
Robecchetto con Induno	VIA CHIESA 10	Tabaccheria	Domenica
San Giorgio Su Legnano	VIA MILANO N°26	Tabaccheria	Lunedì
San Giorgio Su Legnano	VIA ROMA 13	Tabaccheria	Domenica
San Giorgio Su Legnano	VIA ROMA, 45	Bar	Apertura 7gg
San Vittore Olona	CORSO SEMPIONE 118	Edicola	Apertura 7gg
San Vittore Olona	VIA SEMPIONE, N°134	Agenzia Viaggi	Apertura 7gg

# Carta Della Mobilità 2021

Santo Stefano Ticino	VIA TRIESTE 58	Edicola	Domenica
Santo Stefano Ticino	VIA DANTE 21	Tabaccheria	Apertura 7gg
Sedriano	V. MAGENTA, 5	Bar	Mercoledì
Sedriano	V. FAGNANI, 9	Cartoleria	Domenica
Sedriano	VIA SAN MASSIMO, N° 50	Tabaccheria	Apertura 7gg
Sedriano	VIA XXV APRILE , 17	Altro	Domenica
Settimo Milanese	VIA DI VITTORIO 47/A	Cartoleria	Domenica
Settimo Milanese	VIA DEI GARIBALDINI 8	Altro	Domenica
Settimo Milanese	V. GRAMSCI 45	Tabaccheria	Domenica
Settimo Milanese	VIA MEREGHETTI 14	Bar	Domenica
Settimo Milanese	VIA CARLO D'ADDA , 14	Bar	Domenica
Settimo Milanese	VIA DELLA LIBERTA', 40	Tabaccheria	Domenica
Vanzaghello	VIA G. VISCONTI 1	Bar	Giovedì
Vanzago	V. FERRARIO PAOLO 30	Edicola	Apertura 7gg
Vanzago	VIA GATTINONI, N°11	Tabaccheria	Domenica
Vanzago	V. UMBERTO I°, 4	Edicola	Domenica
Villa Cortese	PIAZZA VITTORIO VENETO 1	Edicola	Apertura 7gg
Villa Cortese	VIA A. DA GIUSSANO, 20	Tabaccheria	Domenica
Vittuone	VIA MILANO N. 11	Bar	Sabato
Vittuone	LARGO XX SETTEMBRE 1	Bar	Apertura 7gg

# Carta Della Mobilità 2021

## ESTRATTO delle CONDIZIONI di VIAGGIO sulle autolinee

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**Orari al pubblico:** gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

**Titoli di viaggio:** il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.

**Validità dei titoli di viaggio:** i titoli di viaggio devono essere convalidati appena saliti sul bus mediante le obliterate di bordo. Gli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Nel caso di abbonamenti caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo. Qualora l'obliterate di bordo fosse non funzionante il passeggero è tenuto a segnalarlo al conducente.

# Carta Della Mobilità 2021

## DIRITTI DEI VIAGGIATORI

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto
- Reperibilità degli orari di servizio
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe
- Rispetto degli orari di partenza e degli arrivi compatibilmente con le condizioni viabilistiche
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali aperti al pubblico nonché degli ambienti di lavoro
- Riconoscibilità del personale e della mansione svolta.
- Cortesia e accoglienza
- Facile accessibilità alla procedura di accesso ai reclami e alle informazioni e tempestiva risposta degli stessi.

## DOVERI DEI VIAGGIATORI

- Conoscere le norme di viaggio e in particolare rispettare i divieti sistematici
- Viaggiare solo se provvisti di idoneo titolo di viaggio
- Non arrecare danni o sporcare mezzi di trasporto e infrastrutture
- Rispettare le indicazioni presenti all'interno della vettura in merito ad occupazione posti o altre limitazioni
- Non recare disturbo con il proprio comportamento agli altri conducenti.
- Non eccedere nelle conversazioni telefoniche ricordandosi che l'autobus è un ambiente pubblico.
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relativi ai controlli in vettura
- Rispettare sempre le avvertenze e le disposizioni emanate dall'azienda al fine di non compromettere la regolarità del servizio erogato

# Carta Della Mobilità 2021

## DIVIETI SISTEMATICI

- è fatto divieto al passeggero di fumare, vedi legge n° 587/75 e successive modificazioni
- occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo
- esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili
- insudiciare, guastare e manomettere parte delle vetture
- fare un uso improprio del segnale di richiesta fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
- gettare oggetti dall'autobus o sporgersi
- accedere al mezzo se si trovi in stato di ebbrezza, che offenda la decenza pubblica o che dia disturbo agli altri viaggiatori
- parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni

## Animali a bordo

Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo (è richiesta la museruola) solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.

## Trasporto bagagli

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggino piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.



# Carta Della Mobilità 2021

## TRASPORTO PASSEGGINI

**VETTURE GENERICHE:** è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, purché ripiegati. Pertanto, non è consentito per motivi di sicurezza, il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini in posizione aperta;



**SOLO PER LE VETTURE CON ESPOSTA ICONOGRAFIA RAPPRESENTATIVA DI PASSEGGINO:** è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, senza obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella e posizionate come è descritto dall'adesivo presente nel vano disabili. Qualora la postazione sia già occupata da un disabile o da altro passeggino o carrozzina, il comportamento da assumere è quello descritto nel paragrafo VETTURE GENERICHE, stesso dicasi nel caso in cui il disabile salga in vettura in presenza dell'area occupata già da un passeggino

24

## TRASPORTO BICICLETTE PIEGHEVOLI E MONOPATTINI

Per motivi di sicurezza, considerata la tipologia degli autobus utilizzati dalla scrivente per i servizi conferiti (interurbani) sono ammessi a bordo dell'autobus biciclette pieghevoli e monopattini esclusivamente se contenute interamente in idonee sacche/borsoni.

**SALITA e DISCESA PASSEGGI:** la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

# Carta Della Mobilità 2021

## RISARCIMENTI

L'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.

## OGGETTI RINVENUTI

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità. Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

## SCIOPERO

In caso di sciopero della durata di 24 ore, il personale MOVIBUS assicura i servizi minimi di trasporto individuati da accordi sindacali e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (L. 146/90, modificata dalla L. 83/2000).

**Le fasce orarie di garanzia sono così definite: dalle ore 05.30 alle ore 08.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30**

# Carta Della Mobilità 2021

## SANZIONI AMMINISTRATIVE dal 05 ottobre 2020



art. 46 L.R. 6/2012 e successive modifiche (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima del sistema tariffario STIBM euro 1,60 = 160,00)

### la sanzione può essere pagata:

**A bordo dei mezzi:** direttamente a mani del personale accertatore RIDOTTA ad 1/3 e scontata del 30% (oltre il prezzo della corsa)

**Entro 5 giorni:** dalla contestazione o notificazione ridotta a 1/3 e scontata del 30% (oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa)

**Entro 60 giorni:** dalla contestazione o notificazione ridotta a 1/3 (oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa)

**Oltre 60 giorni:** INTERA

TIPOLOGIA d'infrazione	TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO euro	SPESE PROCEDIMENTO	TOTALE
Per Tutte le Tipologie di Infrazione ai sensi della L.R. 6 / 2012 e Successive Modifiche	SE PAGATA ALL'ATTO DELLA CONTESTAZIONE A MANI DEL PERSONALE ACCERTATORE	37,00	0,00	37,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 5 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	37,00	15,00	52,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 60 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	53,00	15,00	68,00 + biglietto

TIPOLOGIA d'infrazione	TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO euro	SPESE PROCEDIMENTO	TOTALE
Biglietto Contraffatto o Manomesso d.lgs 507/1999. Art. 41 (modifica, depenalizzando, l'articolo 465 Cod. Penale).	SE PAGATA ALL'ATTO DELLA CONTESTAZIONE A MANI DEL PERSONALE ACCERTATORE	206,00	0,00	206,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 5 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	206,00	15,00	221,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 60 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	619,00	0,00	619,00 + biglietto

Non sarà addebitata alcuna spesa, nel caso in cui il titolo di viaggio <b>(no cartaceo)</b> regolarmente <b>caricato su tessera elettronica nominativa</b> , venga presentato entro le ore 15.00 del giorno successivo alla data di redazione del verbale dopo conseguente verifica tecnica del mancato utilizzo abusivo;	0,00
---	------

Per i soli abbonati con tessera elettronica nominativa regolarmente caricata <b>(no cartaceo)</b> ma non esibita al controllo, possono ottenere l'annullamento del verbale recandosi, tassativamente entro i 5gg solari successivi alla data del verbale, presso gli sportelli MOVIBUS di San Vittore Olona via Roma 75, e Busto Garolfo via Busto Arsizio 131, con pagamento delle sole spese di procedimento	15,00
--	-------

### il Prezzo del biglietto viene calcolato:

dalla località dichiarata dall'utente e comunque non oltre la località di destinazione della linea di trasporto utilizzata;

dalla località di partenza alla località immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il viaggiatore decide di scendere dal mezzo;

dalla località di partenza alla località di destinazione 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.



# Carta Della Mobilità 2021

## SANZIONI

la violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i. secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata e integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, con applicazione degli importi riportati nella tabella sotto indicata:

27

Eventuali ricorsi alle sanzioni dovranno essere indirizzati in forma scritta alla Direzione di MOVIBUS srl entro 30 giorni dall'emissione della stessa. Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

- nome e cognome, indirizzo del sanzionato
- nome e cognome, indirizzo del responsabile, nel caso di minorenni
- numero e data del verbale
- causale della sanzione
- giustificazioni per cui si richiede l'archiviazione della sanzione
- eventuale documentazione da allegare
- firma

### La sanzione può esser saldata attraverso i seguenti modi:

- a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.92084292 intestato a Movibus srl – Via Roma, 75, 20028 San Vittore Olona (MI)
- direttamente presso la sede – Via Roma, 75 SAN VITTORE OLONA (MI);
- direttamente presso il deposito - Via Busto Arsizio n° 131, BUSTO GAROLFO (MI)
- direttamente al verificatore, che indica sul verbale l'avvenuto pagamento.



# Carta Della Mobilità 2021

## **Disposizioni per l'annullamento della sanzione per l'utente in possesso di abbonamento**

La Legge Regione Lombardia del 04.04.2012 n° 6 articolo 46 integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, dispone che “qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, inequivocabilmente il possesso di un abbonamento personalizzato (scontrino di ricarica) in corso di validità al momento della sanzione”. Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio abbonamento in corso di validità all'atto dell'accertamento, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici negli orari sotto indicati, entro 5 giorni dalla data di emissione della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale.

28

**L'archiviazione della sanzione, previa verifica della regolarità della documentazione presentata, sarà subordinata al pagamento di euro 15,00 quale contributo delle spese amministrative.**

Per appuntamenti per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento telefonare alla sede di SAN VITTORE OLONA via Roma 75, da lunedì a venerdì feriali dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 (0331.519423)

**Si evidenzia che l'articolo 46 della Legge RL 04.04.2012 n.6 prevede che in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata; ne consegue che, se all'esito delle verifiche, risulta la recidività, al trasgressore sarà notificato l'importo previsto ai sensi e per gli effetti di quanto precede. Salva l'eventuale responsabilità penale, i beneficiari delle agevolazioni regionali previste all'articolo 45 della Legge RL 04.04.2012 n.6, sono puniti con la sanzione pecuniaria da € 500,00 a € 1.000,00 nel caso di accertamento del mancato possesso di uno o più dei requisiti per il riconoscimento del beneficio.**



# Carta Della Mobilità 2021

## CUSTOMER CARE

Presso le sedi operative aziendali sotto elencate è possibile rapportarsi con l'azienda:

luogo	orari di apertura	attività svolte
San Vittore olona, via Roma75 DEPOSITO	da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 19.00	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
	sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00	informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
<b>luogo</b>	<b>orari di apertura</b>	<b>attività svolte</b>
Busto Garolfo, via Busto Arsizio 131 DEPOSITO	da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 17.30	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
	sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00	informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
<b>luogo</b>	<b>orari di apertura</b>	<b>attività svolte</b>
Magenta, via Tobagi 1 DEPOSITO	da lunedì a sabato feriale dalle ore 07.00 alle ore 9.30 ed alle 12.00 alle ore 14.30	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
		informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
<b>luogo</b>	<b>orari di apertura</b>	<b>attività svolte</b>
Pero, via Pisacane 27 DEPOSITO	da lunedì a sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 14.00	servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax -
		distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
	domenica e festivo chiuso	

# Carta Della Mobilità 2021

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Ogni fermata è dotata di palina
- Su ogni palina è presente una tabella oraria che indica tutte le corse in transito
- Sul nostro sito aziendale [www.movibus.it](http://www.movibus.it) sono pubblicati e presenti tutti gli orari aggiornati, le notizie che interessano il servizio (deviazioni e avvisi vari)
- La scrivente ha attivo un servizio di newsletter riservato a tutti i propri clienti iscritti (guarda l'apposita sezione del nostro sito)
- La scrivente mette a disposizione un numero VERDE (da rete fissa) **800-984362**  
Da lunedì a venerdì feriali 07.30 – 19.30  
Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00  
Domenica festivi nessun servizio
- **ALTRI NUMERI TELEFONICI UTILI**
  - **0331.519423 deposito di San Vittore Olona (fax 0331.511766)**
  - **0331.566222 deposito di Busto Garolfo**
  - **02.97002284 deposito di Magenta**
- La flotta MOVIBUS è interamente geolocalizzata, geolocalizzazione che consente alle nostre centrali operative di verificare l'andamento del servizio e di aver traccia di tutte le corse esercite durante la giornata con dettaglio di orari e fermate

30

LE PROGRAMMATE ATTIVITA' DI CUSTOMER, MESE DI MAGGIO E MESE DI OTTOBRE, NON SONO STATE EFFETTUATE PER OVVI MOTIVI LEGATI ALL'EMERGENZA SANITARIA. ABBIAMO RITENUTO INAPPROPRIATO IN QUESTO PERIODO STORICO INTERVISTARE I NOSTRI CLIENTI.



# Carta Della Mobilità 2021

## MOVIBUS si impegna a:

- rendere facilmente accessibile ai propri clienti l'acquisizione di orari delle linee e relativi avvisi in caso di variazioni
- mettere a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le proprie sedi, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del servizio
- disporre, presso le paline di fermata i quadri orari riportanti orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini
- costituire e gestire una mailing riservata ai Clienti della società per inviare avvisi e informazioni su novità e promozioni
- offrire, sul sito Web, dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

31

## PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

È possibile presentare reclami all'azienda tramite:

- Tramite telefono
- fax (con l'apposito modulo allegato alla presente Carta della Mobilità)
- posta ordinaria
- posta elettronica [INFO@MOVIBUS.IT](mailto:INFO@MOVIBUS.IT) (con l'apposito modulo presente sul sito aziendale alla sezione Contatti – Invia segnalazioni)

I tempi di risposta scritta alle richieste e ai reclami presentanti dagli utenti sono fissati entro 5 giorni dal ricevimento degli stessi. Le risposte scritte ai reclami pervenuti in forma scritta sono riportati con estremi e relative risposte nel Registro dei Reclami, che è conservato presso la sede di Movibus fino alla scadenza del contratto.

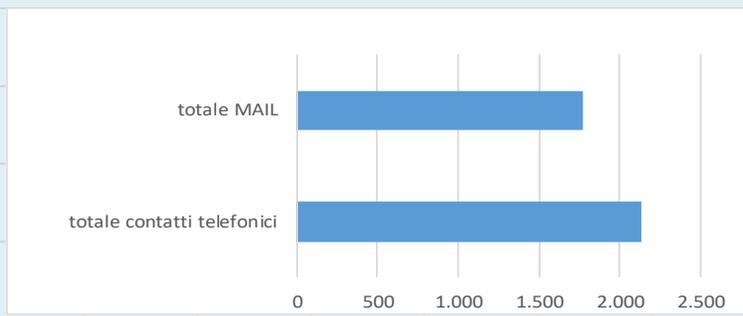


# Carta Della Mobilità 2021

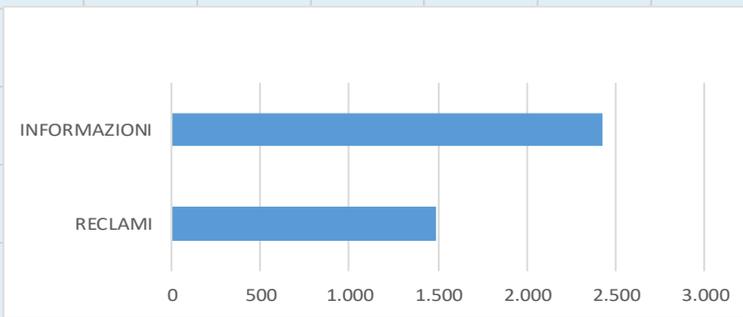
## ANALISI DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE PERIODO 01 LUGLIO 2019, 30 GIUGNO 2020

Movibus, con l'intento dichiarato di rendere costantemente conto del proprio operato, presenta di seguito una dettagliata analisi delle segnalazioni/richieste di informazioni (sia telefoniche, sia via mail) pervenute nel corso dell'anno di gestione

<b>Gestione numero verde</b>	
totale contatti telefonici	2.138
totale MAIL	1.778
<b>totale</b>	<b>3.916</b>

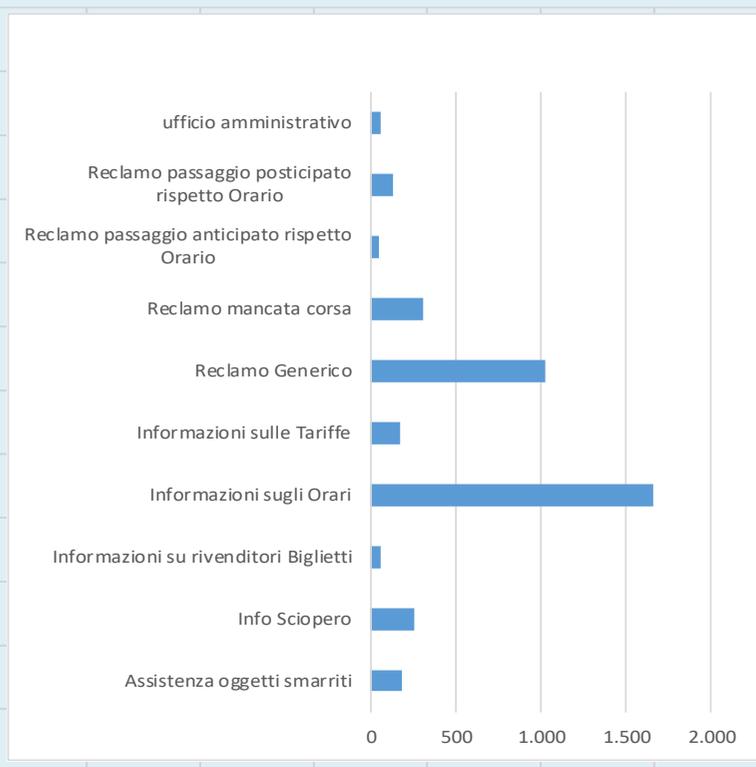


<b>Tipologia del contatto</b>	
RECLAMI	1.492
INFORMAZIONI	2.424
<b>totale</b>	<b>3.916</b>



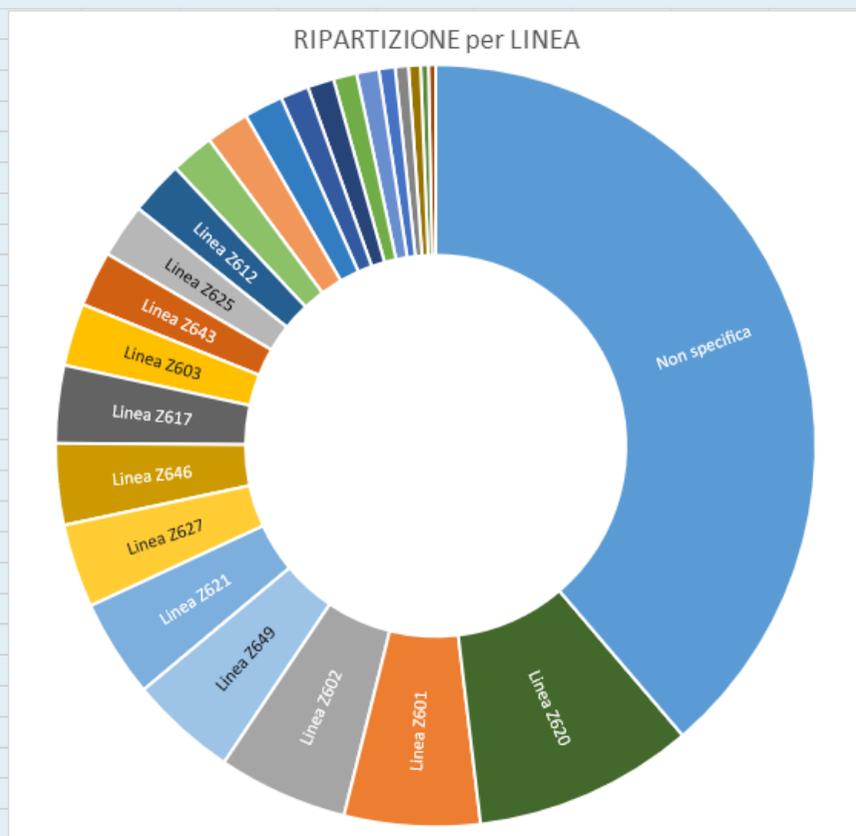
# Carta Della Mobilità 2021

Oggetto del servizio	
Assistenza oggetti smarriti	181
Info Sciopero	259
Informazioni su rivenditori Biglietti	59
Informazioni sugli Orari	1.657
Informazioni sulle Tariffe	171
Reclamo Generico	1.026
Reclamo mancata corsa	310
Reclamo passaggio anticipato rispetto Orario	53
Reclamo passaggio posticipato rispetto Orario	137
ufficio amministrativo	63
<b>totale</b>	<b>3.916</b>



# Carta Della Mobilità 2021

Classificazione servizio	
Non specifica	1.517
Linea Z601	226
Linea Z602	216
Linea Z603	104
Linea Z606	27
Linea Z611	39
Linea Z612	90
Linea Z616	12
Linea Z617	129
Linea Z618	20
Linea Z619	44
Linea Z620	367
Linea Z621	163
Linea Z622	72
Linea Z625	90
Linea Z627	139
Linea Z636	37
Linea Z641	72
Linea Z642	65
Linea Z643	92
Linea Z644	22
Linea Z646	135
Linea Z647	47
Linea Z648	13
Linea Z649	178
<b>totale</b>	<b>3.916</b>



# Carta Della Mobilità 2021

## RIMBORSI

Il viaggiatore può richiedere un rimborso pari al costo del biglietto ordinario indipendentemente dal titolo di viaggio utilizzato (abbonamento settimanale, mensile...) esclusivamente in caso di:

mancata partenza, o ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda

Il rimborso, nel caso in cui il reclamo risulti fondato, verrà erogato entro 15 gg dalla data di conferma dell'indennizzo e consisterà unicamente in un biglietto ordinario o in un buono di equivalente valore.

35

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri i casi e in particolare:

in caso di rinuncia al viaggio per cause imputabili al cliente

in caso di sciopero o agitazione sindacale

in caso di condizioni di traffico e/o di eventi atmosferici che impediscano il regolare svolgimento del servizio

## ART - AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

**Regolamento UE n° 181/2011, trasporto con autobus, Area Tematica "Trasporto Pubblico"**



# Carta Della Mobilità 2021

## ASSICURAZIONE

Per garantire la sicurezza dei passeggeri e rispondere di eventuali danni causati a persone o cose, MOVIBUS ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale; in caso di danno occorre inviare tempestivamente (entro 3 giorni) una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di riferimento della linea con allegata la documentazione dell'accaduto (la richiesta di eventuali danni deve comunque pervenire entro i termini previsti dalla legge vigente). Movibus, previa verifica delle circostanze, farà denuncia alla propria assicurazione entro 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

36

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI del personale MOVIBUS

- Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile tramite il logo aziendale. Il personale operante ai centralini si renderà riconoscibile alla risposta enunciando il proprio nome e l'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza; il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, per garantire la sicurezza e la regolarità dell'esercizio.
- tutto il personale aziendale è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

## QUALITÀ, CERTIFICAZIONI CONSEGUITE

- ISO 9001
- ISO 14001
- SA8000

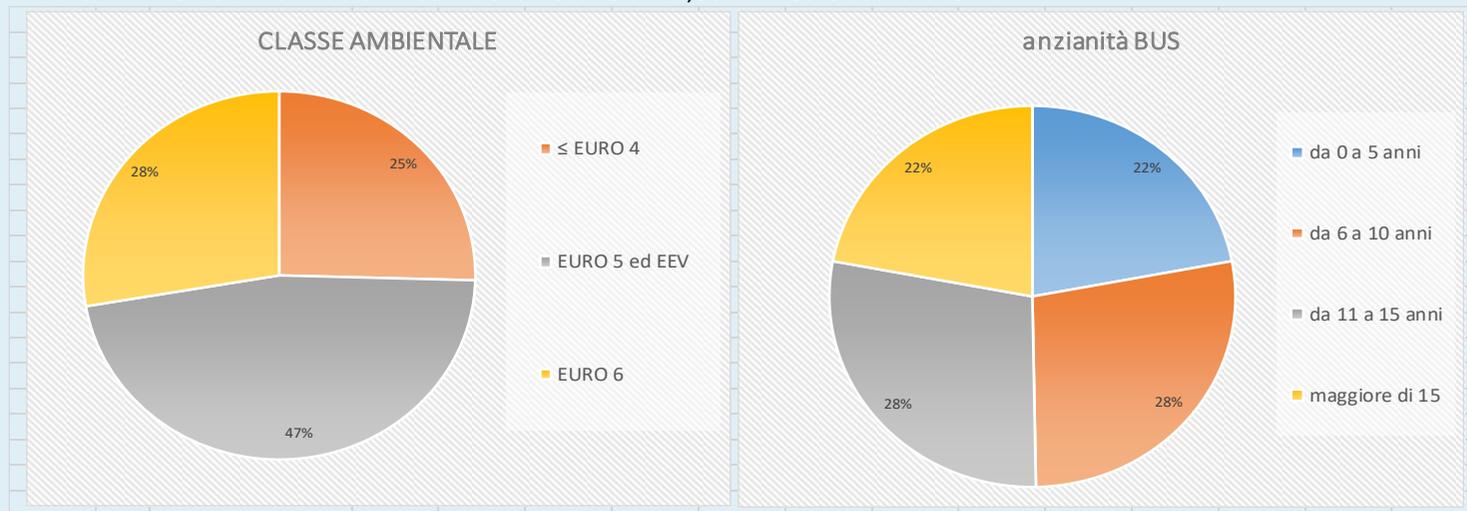


# Carta Della Mobilità 2021

## PARCO MEZZI

Al suo avvio MOVIBUS eredita un parco mezzi piuttosto anziano, con delle criticità per alcune tipologie di autobus (soprattutto quelle relative agli autobus articolati). MOVIBUS negli ultimi anni ha dispiegato forze e risorse per l'acquisto di nuovi autobus con contributo Regionale oltre che autobus acquistati sul mercato dell'usato con risorse proprie.

Al 10 GENNAIO 2022 l'anzianità media della flotta è di 10,30 anni ed è così articolata



Il 100% della flotta dei bus in servizio è dotato di impianto di climatizzazione e di sistemi di accesso per clienti con disabilità motorie.



# Carta Della Mobilità 2021

STANDARD DI QUALITA RAGGIUNTI	2021	ASPETTATIVE 2022
<b>SICUREZZA</b>		
NUMERO SINISTRI OGNI 100.000 KM	0,92	1,00
NUMERO SINISTRI CON FERITI	0,18	0,3
NUMERO MORTI	0,00	0,00
<b>FLOTTA BUS</b>		
NUMERO BUS IN FORZA SERVIZI AGENZIA	177,00	177,00
NUMERO BUS IN FORZA SERVIZI IN SUB AFFIDO	5,00	5,00
ANZIANITA DELLA FLOTTA BUS 182	10,30	9,50
MEZZI IN SERVIZIO IN ORARIO DI PUNTA	158	158
REGOLARITA DEL SERVIZIO	99,91%	99,90%
PARTENZA EFFETTUATA CON RITARDO > 5 MINUTI <15	3,65%	3,50%
COPERTURA ORARIO DI SERVIZIO (FERIALE 5 GIORNI)	18.00	18.00
GIORNI ANNO DI SERVIZIO	357	355
VELOCITA COMMERCIALE	* 28,64	29,5
MEZZI CON IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE	100%	100%
MEZZI CON PEDANA	100%	100%
MEZZI GEOLOCALIZZATI	100%	100%
<b>CUSTOMER CARE</b>		
PUNTI INFORMAZIONE DIRETTI	3	3
NUMERO VERDE	1	1
NUMERI TELEFONICI A DISPOSIZIONE	n° 3 CONTATTI MULTILINEA	n° 3 CONTATTI MULTILINEA
RECLAMO/GIORNO	4,17	5,00
RISCONTRO RICHIESTE/RECLAMI	100%	100%
GG PER RISPOSTA	< 3	< 3
<b>DATI SUL SERVIZIO</b>		
KM EROGATI IN SERVIZIO	6.299.469	6.450.000
NUMERO CORSE OFFERTE ANNO	284.876	300.000
ORE DI SERVIZIO OFFERTO ANNO	187.000	200.000

# Carta Della Mobilità 2021

## EMERGENZA COVID-19

### CRONOLOGIA DEGLI EVENTI

- **DPCM del 07 SETTEMBRE 2020**

La Presidenza del Consiglio ha emanato un DPCM contenente nuove linee guida per il trasporto pubblico locale erogato su gomma che riporta “Al fine di perseguire una migliore e funzionale capienza e ottimizzazione degli spazi, sarà consentito un riempimento dei mezzi nella misura dell’80% rispetto quanto autorizzato da libretto di circolazione. Si conferma l’obbligo di viaggiare con mascherina a protezione delle vie aeree

- **DPCM del 02 MARZO 2021**

un nuovo DPCM (applicato dal 06 MARZO) contenente nuove linee guida per il trasporto pubblico locale erogato su gomma; a bordo dei mezzi pubblici del trasporto locale e ferroviario regionale, con esclusione del trasporto scolastico dedicato, è consentito un coefficiente di riempimento non superiore al 50 per cento. Pertanto, in adempimento di quanto disposto, ad ogni porta di accesso dell'autobus verrà esposto un pittogramma con l'indicazione del numero dei passeggeri massimi trasportabili, somma tra SEDUTI e IN PIEDI. Per viaggiare a bordo autobus è obbligatorio l'utilizzo corretto della mascherina che copra naso e bocca. È vietato ogni spostamento con mezzi di trasporto pubblici o privati, in un comune diverso da quello di residenza se non per comprovate esigenze lavorative di salute o di assoluta necessità. Oltre ai consueti documenti di viaggio occorrerà nel caso di spostamento con autobus, avere al seguito idonea autocertificazione.

# Carta Della Mobilità 2021

- **28 SETTEMBRE 2021 RITORNO IN ZONA BIANCA**

Regione Lombardia ci informa che il passaggio di classificazione da zona GIALLA a zona BIANCA comporta di fatto la cessazione di alcune misure relative al contenimento del contagio applicate specificatamente in zona gialla, tra le quali, la limitazione del 50% di coefficiente di riempimento dei mezzi di trasporto pubblico locale e del trasporto ferroviario (articolo 7). Conseguentemente da subito, venuta meno l'applicazione dell'articolo 7 del DPCM del 2 marzo 2021, verrà applicato quanto riportato nello stesso DPCM all'articolo 54 che dispone un coefficiente di riempimento dei mezzi pubblici NON SUPERIORE all'80% rispetto a quanto indicato dal libretto di circolazione privilegiando i posti a sedere rispetto quelli in piedi. Per viaggiare a bordo autobus è obbligatorio l'utilizzo corretto della mascherina che copra naso e bocca.

- **DPCM del 03 DICEMBRE 2021**

Secondo le disposizioni governative, dal 6 dicembre i passeggeri dei mezzi di trasporto pubblico devono avere il Green pass per viaggiare. Squadre miste di nostro personale e agenti delle forze dell'ordine svolgeranno controlli a campione. È obbligatoria la mascherina di tipo FFP2 a bordo e in attesa alle fermate.

# Carta Della Mobilità 2021

