



# Carta della mobilità di Lecco 2018





**INDICE****PREMESSA**

<b>1.</b>	<b>IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>PROFILO DELLA SOCIETÀ CONSORTILE</b>	<b>6</b>
	4.1 AREA EXTRAURBANA	<b>7</b>
	4.2 AREA URBANA	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>13</b>
	5.1 AREA EXTRAURBANA	<b>14</b>
	5.2 AREA URBANA	<b>19</b>
<b>6.</b>	<b>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</b>	<b>25</b>
<b>7.</b>	<b>INFORMAZIONI AI CLIENTI</b>	<b>25</b>
	7.1 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	<b>25</b>
	7.2 INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	<b>25</b>
	7.3 INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI	<b>26</b>
<b>8.</b>	<b>FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>26</b>
<b>9.</b>	<b>TUTELA DEI CLIENTI</b>	<b>27</b>
9.1	SEGNALAZIONI E RECLAMI	<b>27</b>
9.2	RIMBORSI PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI	<b>27</b>
9.3	RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE	<b>28</b>
<b>10.</b>	<b>IN VIAGGIO SULLE AUTOLINEE</b>	<b>29</b>
10.1	CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	<b>29</b>
10.2	SISTEMA TARIFFARIO	<b>32</b>
10.3	TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO	<b>33</b>
10.4	RIMBORSO TITOLI DI VIAGGIO	<b>36</b>
10.5	RIVENDITE	<b>37</b>
10.6	VENDITA BIGLIETTI A BORDO DEGLI AUTOBUS	<b>37</b>
10.7	SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	<b>37</b>
10.8	SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO	<b>37</b>

## PREMESSA

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

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

- > Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- > Decreto del Presidente del Consiglio del 19.05.1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- > Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- > Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- > Deliberazione Giunta Regionale del 27.12.2001 n. 7/7698, "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale";
- > Contratti di servizio sottoscritti dal Consorzio con il Comune di Lecco e la Provincia di Lecco ai quali dal 1° luglio 2016 è subentrata nella gestione degli stessi l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco e Varese.

## 1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ

L'erogazione dei servizi su tutto il territorio della Provincia di Lecco oggi è in carico ad una "**Società Consortile**" allo scopo costituita e denominata LECCO TRASPORTI ed i cui rapporti con l'Ente Affidante (l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco e Varese) sono regolati da **Contratti di Servizio** che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra Ente pubblico, titolare del servizio di trasporto pubblico, e la Società Consortile, erogatrice del servizio stesso.

Il Contratto di Servizio stabilisce:

- > la quantità di servizio che la società Consortile si impegna a produrre;
- > la qualità che la società Consortile deve garantire secondo gli standard dichiarati nella Carta della Mobilità;
- > il corrispettivo economico che l'Ente Affidante trasferisce alla società a fronte del rispetto degli impegni assunti.

Come previsto dal Contratto di Servizio, gli standard di qualità che le società devono garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità.

Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, le società attuano il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente Affidante che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati.

Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta della Mobilità, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.

## 2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

Questa è la sesta edizione della Carta della Mobilità della società Consortile e verrà aggiornata entro il 31 marzo di ogni anno.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- > **in formato cartaceo:** presso: l'Ufficio Informazioni di LT, via della Pergola 2 – Lecco e presso le principali rivendite
- > **in formato elettronico:** il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet: [www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it)
- > inoltre è possibile riceverla direttamente a domicilio previa richiesta:
  - tramite lettera, scrivendo a Ufficio Informazioni LT , via della Pergola 2 - Lecco
  - tramite e-mail: [info@leccotrasporti.it](mailto:info@leccotrasporti.it)

## 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, la Società Consortile si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento Agenzia del TPL di Como, Lecco e Varese in conformità ai seguenti principi fondamentali:

### Uguaglianza ed imparzialità

- > garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- > migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- > garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### Continuità

- > garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dalla Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco e Varese e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà della Società Consortile).
- > definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alle aziende erogatrici.

### Partecipazione

- > istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Ente appaltante, la Società Consortile e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### **Efficienza ed efficacia**

> adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### **Libertà di scelta**

> assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale di Bacino, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

## **4**

### **PROFILO DELLA SOCIETÀ CONSORTILE**

Il Trasporto Pubblico Locale, nell'ambito di tutto il territorio provinciale, presenta caratteristiche storiche di omogeneità ed esigenze consolidate di integrazione, tanto che la società Consortile risulta composta, in forme articolate, da tutte le principali imprese di trasporto che, già nel passato, hanno operato sul territorio.

Le sinergie e gli scambi di conoscenze ed esperienze tra le diverse imprese, costituiscono il punto di forza della Società Consortile e la garanzia, per l'Ente Appaltante e per tutti i cittadini, che le stesse saranno in grado di svolgere il proprio ruolo in modo qualificato e professionale.

I contratti sottoscritti con l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco e Varese, controparte contrattuale ed ente programmatore dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, hanno avuto decorrenza dal **1 luglio 2005** e sono attualmente in stato di proroga in attesa delle nuove procedure di gara.

Secondo il Piano dei Trasporti, il territorio provinciale è stato suddiviso in due aree: **area extraurbana** ed **area urbana**

## 4.1

## AREA EXTRAURBANA

Si sviluppa nelle zone montane della Valsassina e della Valvarrone; nella zona del Meratese fino a Vimercate; nella Brianza spingendosi fino a Monza.

Nel dettaglio le linee esercite nell'area extraurbana sono:

Cod	Descrizione	Esercente
D 20	Lecco – Abbadia – Mandello – Olcio	SAB
D 21	Bellano – Esino	SAB
D 25	Bellano – Tremenico – Avano	SAB
D 26	Bellano – Vandrognò	SAB
D 27	Bellano – Taceno – Premana	SAB
D 35	Lecco – Barzio – Taceno – Premana	SAB
D 40	Calolziocorte – Cisano	SAB
D 46a	Merate – Bergamo	ASF Autolinee
D 46b	Nibionno – Merate	ASF Autolinee
D 47	Merate - Lomagna	ASF Autolinee
D 48	Airuno -- Besana	SAB
D 50	Lecco – Brivio – Imbersago – Lomagna	SAB
D 55	Lecco – Galbiate – Oggiono – Annone	SAB
D 60	Lecco – Oggiono – Barzanò – Seregno	SAB
D 61	Nibionno - Costamasnaga	SAB
D 70	Arlate – Merate – Cernusco - Vimercate	SAB
D 80	Oggiono – Barzanò – Monza	SAB
D 83a	Missaglia – Milano	ZANI
D 83b	Missaglia – Vimercate	ZANI
D 83c	Monticello – Carnate F.S.	ZANI
D 84	Olgiate Molgora – Ravellino	SAB
E 03	Celana – Olgiate F.S.	SAB
COLICO	Linea urbana Comune di Colico	SAB

ed il servizio viene svolto dalle società di seguito elencate servendo quasi tutti i Comuni della Provincia su un territorio di 816 kmq ed una popolazione di ca. 341.000 abitanti; la sua rete si estende per 503 km con 1.112 fermate (di cui 185 attrezzate con pensilina) ed è presente sul territorio con 152 rivendite di documenti di viaggio; nel corso dell'anno 2017 sono stati prodotti complessivamente circa 2.781.000 KM e trasportati 2.382.451 passeggeri; il servizio in essere offre una copertura oraria media dalle 6.00 alle 19.30 con punte massime dalle 5.30 alle 22.00.

## SAB Autoservizi s.r.l.

È l'attuale denominazione del nucleo aziendale e societario privato che iniziò ad operare nel trasporto ferroviario nel 1881; nel 1967 venne decretata la fine delle ferrovie e la loro totale trasformazione in autolinee. Seguì il riordino e l'integrazione organica dei collegamenti con la maggior parte delle località della provincia rilevando una ventina di aziende che operano nel settore.

Il 1 aprile 2017 SAB ha incorporato la società SAL Servizi Automobilistici Lecchesi s.r.l.. Oggi SAB, con più di 440 dipendenti e 440 mezzi, eroga nel TPL circa 12,6 mil. Km-anno soddisfacendo una domanda di mobilità sempre più articolata e complessa nelle Province di Bergamo, Lecco e Brescia.

SAB è un'azienda il cui capitale è interamente controllato da **Arriva Italia s.r.l.**, azienda detenuta da **DB Bahn GmbH**, leader europeo nel settore del trasporto pubblico con una consolidata esperienza nei servizi su ferro e su gomma (Germania, Regno Unito, Svezia e Danimarca, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia e Slovacchia).

Le società detenute o partecipate da Arriva Italia, oltre a S.A.B. di Bergamo sono: SIA Autoservizi di Brescia, SAF di Udine, KM di Cremona, SADEM di Torino e SAVDA in Val d'Aosta, Trieste Trasporti e ASF di Como per un totale di ca. 100 mil. km/anno e un parco veicoli di 2300 unità.

Arriva Italia è attiva anche nei servizi di trasporto urbano con la gestione della rete dei Comuni e delle Province di Trieste con Trieste Trasporti, Cremona con KM e Como con ASF per un totale di ca. 31 mil. Km/anno e un parco veicoli di 720 unità.

S.A.B. gestisce altre attività legate al settore del trasporto, quali:  
> servizi di noleggio da rimessa e servizi a committenza continuativa;  
> servizi di Gran Turismo: Bergamo - Gabicce e Bergamo - Bordighera;  
> la funivia Albino - Selvino.

SAB sviluppa sul territorio Bergamasco le seguenti quote di servizio: 92% nella rete Est, 65% nella rete Ovest, 25% nella sottorete Sud. Nel corso del 2017 SAB ha sviluppato nella Provincia di Lecco 2.563.00 bus/Km, pari all'83% delle percorrenze complessive servite nell'area extraurbana e il 13% nell'area urbana.

L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001, UNI ISO 13816, UNI EN ISO 14000, UNI EN ISO 50001, OHSAS 18001:2007, (sistema di gestione integrata per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza)



## ASF Autolinee s.r.l.

È la nuova denominazione assunta dalla società costituitasi da settembre 2007 con la partecipazioni di ARRIVA Italia, S.P.T. S.p.a. e FNM per dare continuità alla gestione del servizio di trasporto pubblico di persone sul territorio della città di Como , della provincia di Como e di una parte minore del servizio nella provincia di Lecco.

ASF dispone di un parco di 307 autobus comprensivo di 1 bus per i servizi di noleggio da rimessa e di 4 autobus per le linee internazionali; sviluppa complessivamente circa 11.388.000 bus/km di T.P.L. ridistribuiti in 2.617.000 bus/km sull'area urbana di Como, 8.374.000 bus/km sull'area extraurbana di Como, 92.000 bus/km sull'area urbana di Lecco e 3054.000 bus/km sull'area extraurbana della provincia di Lecco.

La società può contare su una rete di 14 depositi e rimesse di cui 4 con uffici per il pubblico e 4 con officina; di questi i principali sono ubicati a Como - in via Asiago 16/18 – dove c'è la sede legale/amministrativa unitamente al deposito veicoli ed all'officina per la manutenzione/riparazione dei bus + un ulteriore deposito in via Colombo. Altri due depositi con officina sono situati nella zona lago, a Menaggio, e verso la Brianza a Cantù. Per quanto attiene l'area di pertinenza dei servizi svolti sul territorio lecchese ASF ha due depositi a Erba e Merate.

L'organico aziendale è costituito al 31/12/2017 dalle seguenti figure professionali: **398** autisti, **39** operai addetti alla manutenzione e **64** addetti di struttura.

Nel corso dell'anno 2017 l'azienda, per i Contratti di Servizio dell'Area di Lecco ha sviluppato le seguenti percorrenze:

- **area extraurbana:**

**301.124,3 bus/km** pari al 11,05 % ca. delle percorrenze complessive di area extraurbana

- **area urbana:**

**91.498,6 bus/km** pari al 4,82 % delle percorrenze complessive di area urbana

### **L'Azienda è certificata:**

UNI EN ISO 9001:2008	(Sistema di gestione per la qualità)
UNI EN ISO 14001:2004	(Gestione ambientale)
BS OHSAS 18001:20078	(Sicurezza e salute dei lavoratori)
UNI EN 13816:2002	(Qualità del servizio)

## Autoservizi ZANI Evaristo s.r.l.

La Società Autoservizi Zani nasce nel 1951 con due autopullman che collegavano trisettimanalmente gli operai tra Dossena e San Pellegrino Terme. Svolge attività di TPL sul territorio della Provincia di Bergamo, Milano e svolge un significativo volume di attività di servizi finalizzati e G.T. collegando importanti località di interesse turistico; complessivamente nel 2017 ha sviluppato circa 3.000.000 bus/km.

Nel corso dell'anno 2017, in base agli accordi tra le Aziende costitutive del Consorzio Lecco Trasporti, Autoservizi Zani ha sviluppato le seguenti percorrenze:

▪ **area extraurbana:**

169.776 bus/km pari al 6,42 % delle percorrenze complessive di area extraurbana.

**L'Azienda è strutturata su 3 principali depositi.**

- > Bergamo in via Magni 2 dove c'è la sede amministrativa e deposito veicoli
- > Vimercate in via Po 6 dove è situato il deposito e l'officina per la manutenzione/riparazione dei veicoli;
- > Pero (Mi) Via Figino, 111 dove è situato un deposito.

La sede legale è stata trasferita a Milano in via Cusani 18.

L'organico aziendale è costituito dalle seguenti figure professionali: 1 dirigente, 2 quadri, 10 impiegati/amministrativi, 5 operai di officina e 62 autisti.

Il numero complessivo di veicoli è di 80 unità.

L'Azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (Sistema di gestione per la qualità).

## 4.2

## AREA URBANA

È l'area che, prevalente sul territorio comunale di Lecco, si sviluppa anche verso la periferia più ampia interessando il Comune di Ballabio, Valmadrera, Olginate, Calolziocorte e la Valle San Martino, ed inoltre collegando con due linee le località di Erba e Bellagio.

Nel dettaglio le linee esercite nell'area urbana sono:

Cod	Linea	Descrizione	Esercente
1	Linea 1	Laorca - Calolziocorte	LineeLecco
2	Linea 2	Circolare destra	LineeLecco
3	Linea 3	Circolare sinistra	LineeLecco
4	Linea 4	Cereda – Malgrate	LineeLecco
5	Linea 5	Funivia - Villa Brick	LineeLecco
6	Linea 6	Rivabella – Belledo	LineeLecco
7	Linea 7	Calolziocorte – Ballabio – Resinelli	LineeLecco
8	Linea 8	Rancio – Germanedo	LineeLecco
LC	Lecco – Civate	Lecco – Civate	ASF Aut.
LVA	Lecco Valmadrera	Lecco – Valmadrera	LineeLecco
LE	Lecco – Erba	Lecco – Erba	ASF Aut.
LB	Lecco – Bellagio	Lecco – Bellagio	LineeLecco
LGV	Lecco Galbiate Valgr.	Lecco – Galbiate – Calolzio - Valgregh.	SAB
VCB	Vercurago – Bisone	Vercurago – Calolzio – Bisone	SAB
CRE	Lorentino – Erve	Calolzio – Erve	LineeLecco
CRC	Carenno- Sopracornola	Calolzio – Carenno – Sopracornola	LineeLecco
CMT	M.Marenzo-Torredebusi	Calolzio-M.Marenzo-TorredeB.-Costa I.	LineeLecco

I servizi di area urbana sono erogati, oltre che dalle società SAL e da ASF Autolinee già descritte in precedenza, anche e prevalentemente da LineeLecco di cui sottoponiamo un breve profilo.

## Linee Lecco S.p.a.

È la società nata dalla trasformazione dell'Azienda Speciale A.P.T. Lecco e costituitasi in data 1 febbraio 2001.

Trae origine dalla ex Azienda Pubblica Trasporti - Azienda Municipalizzata del Comune di Lecco costituita nel 1973 per la gestione del servizio di trasporto pubblico urbano della città di Lecco.

Dalla fine degli anni 80 svolge anche attività di noleggio per la gestione di servizi turistici come pure ha in carico, da parte del Comune e da Privati, la gestione di alcune aree di parcheggio della città, tra le quali quella dell'ospedale Manzoni.

L'Azienda dispone di un parco di 41 autobus di linea + 5 da noleggio. Inoltre si è conseguita una nuova licenza da noleggio che sarà utilizzata con l'acquisizione di 1 ulteriore nuovo autobus da noleggio.

Dal 1° Luglio 2005, in base agli accordi tra le Aziende costitutive del Consorzio Lecco Trasporti, Linee Lecco sviluppa le seguenti quote di servizio:

- area urbana:  
1.500.000 bus/km.

L'organico aziendale è costituito dalle seguenti figure professionali: 1 dirigente, 7 impiegati, 9 operai di officina, 63 autisti, 4 tra ausiliari del traffico e addetti ai parcheggi per un totale di 84 addetti.

L'Azienda è certificata:

UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la qualità)

UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di gestione Ambiente).

BS OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori)

UNI EN 39001:2012 (Sistema di gestione dei servizi di trasporto pubblico persone urbano ed extraurbano, gestione aree di parcheggio e servizi di noleggio con conducente).

## 5 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

Il D.P.C.M. del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati:

1. un *valore*, che esprime il livello di qualità del servizio garantito;
2. un *obiettivo* prestabilito ogni anno dal soggetto che eroga il servizio.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore definito dalla Direttiva, sia il *valore relativo* all'anno 2017, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali, e l'obiettivo per l'anno 2018, sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. del 30/12/98 e delle prescrizioni derivanti dal contratto di servizio che la Società consortile ha sottoscritto con la Provincia ed il Comune di Lecco.

La rilevazione dell'indice di soddisfazione, in conformità a quanto previsto dai contratti di servizio, viene effettuata ogni sei mesi da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari che analizzano i seguenti aspetti del servizio:

ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO GLI ASPETTI
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, .....), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione a cui, per convenzione, sono stati attribuiti i seguenti valori indice : molto = 10; abbastanza = 7; poco = 4; per niente = 1; non sa o non risponde = 5,5.

## 5.1 AREA EXTRAURBANA

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0,00	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,00	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,000015	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,00	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,00001	mantenere
Anzianità mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	26,26%	25,00%
<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b> (valore max. 10)		<b>8,82</b>	8,85

▪ **Previsioni 2018:**

in merito all' **anzianità del parco** annualmente è previsto l'inserimento di nuovi autobus a rinnovo del parco rotabile che andrà ad abbassare l'anzianità del parco veicoli.

In merito alla **sicurezza del viaggio** si auspica la riduzione dei sinistri ed un miglioramento del valore di percezione complessivo della sicurezza.

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite.

Il ciclo di manutenzione programmata prevede una serie di tagliandi che di norma vengono effettuati con cadenza di circa 15.000 km. La tipologia degli stessi varia partendo da operazioni che prevedono prevalentemente la sostituzione di cariche (cambio olio motore, cambio filtri olio e gasolio ecc...) diventando di volta in volta, al crescere del chilometraggio, più impegnativi con effettuazione di verifica/prova di funzionamento dei vari componenti delle parti meccaniche, dell'impianto elettrico, della carrozzeria e dei pneumatici la cui gestione è in carico a fornitore esterno.

Il personale d'officina partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>		<b>VALORE 2017</b>	<b>OBIETTIVO 2018</b>
<b>Percezione complessiva livello sicurezza personale</b> (valore max. 10,00)		<b>8,92</b>	mantenere

▪ **Previsioni 2018:**

in merito alla **sicurezza personale/patrimoniale** si auspica di mantenere invariato il numero di denunce per furti e molestie e, se possibile, di migliorare il livello di percezione dell'indicatore in oggetto.

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare o radio per comunicare in caso di emergenza con le centrali operative e i nuovi autobus inseriti nel parco sono dotati di impianti di videosorveglianza a bordo.

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,98	99,98
Frequenza media corse (periodo scolastico - corse in andata )	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	5'	5'
Velocità commerciale	km / h	28,84	mantenere
Frequenza media corse (periodo scolastico - corse in andata )	% corse in anticipo	0	mantenere
	% corse in ritardo (0/5 min )	2,27	mantenere
	% corse in ritardo (5/15 min)	0,39	mantenere
	% corse in ritardo (oltre 15 min)	0,02	mantenere

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello regolarità servizio</b> (valore max. 10,00 )	<b>7,65</b>	<b>7,70</b>

▪ **Previsioni 2018:**

in merito alla **regolarità del servizio** - in aggiunta ai fattori, non controllabili dall'Azienda (circolazione intensa, interruzioni stradali, ecc.), ha inciso su questo indicatore soprattutto la riduzione di servizio dovuta ai tagli dei fondi destinati al Trasporto Pubblico legati alle varie manovre finanziarie. Sarà comunque impegno di Lecco Trasporti gestire al meglio le risorse a disposizione per soddisfare le esigenze di mobilità del territorio.

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E STRUTTURE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Ordinaria	% n. interventi giornalieri / n. mezzi	100%	100%
Straordinaria (sanificazione)	frequenza media in giorni	180	180
Autostazioni	frequenza media in giorni	Np	Np

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello pulizia</b> (val. max. 10,00 )	<b>8,34</b>	<b>8,35</b>

▪ **Previsioni 2018:**

in merito alle **pulizie ed alle condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture** si prevede il mantenimento dei livelli attuali con una particolare attenzione rivolta alle operazioni di sanificazione auspicando di veder migliorato il livello di percezione complessiva dell'indicatore in oggetto.

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute degli utenti, in aggiunta alla pulizia giornaliera e ad una pulizia mensile approfondita, i veicoli sono sottoposti con cadenza almeno semestrale a un ciclo di sanificazione, igienizzazione e disinfestazione antibatterica.

## COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.	52%	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	110%	mantenere
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.	14	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	22	mantenere
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	91,9%	93%
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	35,35%	37%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva comfort viaggio</b> (valore max. 10,00 )	<b>8,04</b>	8,20

### • Previsioni 2018:

in merito al **comfort di viaggio** l'inserimento di nuovi autobus dotati di tutti i comfort oggi disponibili (pianale ribassato, climatizzazione, sedili ergonomici, ecc..) significherà un oggettivo miglioramento dell'indicatore in oggetto con una aspettativa di crescita del dato di percezione complessiva.

## SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Eventuali servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine, etc.)	% mezzi sul tot.	67	70

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva servizi per portatori handicap</b> (valore max. 10,00 )	<b>7,73</b>	7,80

### • Previsioni 2018:

in merito ai **servizi per viaggiatori portatori di handicap** si auspica che il dato di percezione 2017, alla luce dell'inserimento di veicoli appositamente attrezzati allo scopo nel 2018, possa essere ulteriormente migliorato.

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	< a 1 min.	mantenere
	tempo medio sui disservizi	Np	Np
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	6.00 –18.00	mantenere
Diffusione dispositivi visivi sui veicoli	% mezzi / n. mezzi tot.	100	100
Diffusione orari alle fermate	% sul tot.	99,98	100



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva esaustività informazioni</b> (valore max. 10,00 )	<b>8,40</b>	8,50

▪ **Previsioni 2018:**

in merito all' **informazione alla clientela** tutti i nuovi autobus sono dotati di dispositivi visivi; gli orari saranno consultabili a tutte le fermate, presso le tutte le rivendite e scaricabili da internet collegandosi al seguente link: <http://www.leccotrasporti.it/oraristampabili2.asp>

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva aspetti relazionali/ comportamentali</b> (valore max. 10,00 )	<b>8,93</b>	mantenere

▪ **Previsioni 2018:**

in merito agli **aspetti relazionali e comportamentali** proseguirà la formazione di tutto il personale a contatto con il pubblico, focalizzata su aspetti quali: il comportamento ed il servizio reso al cliente; la conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee); la conoscenza delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative del settore; il modello comportamentale relativo alla prevenzione in generale.

## LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti / 10.000 abitanti	4,45	mantenere
Raccolta reclami	Modalità	scritta	scritta
Riscontro reclami	Giorni	12	12

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello servizio sportello</b> (valore max. 10,00 )	<b>8,40</b>	8,45

▪ **Previsioni 2018:**

in merito al **livello servizio sportello**, LT continuerà a curare l'aspetto di sorveglianza sulle rivendite dei documenti di viaggio che si interfacciano con i clienti.

## GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Coincidenze con altre modalità	% corse intermodali / tot. corse	75%	mantenere

▪ **Previsioni 2018:**

considerata l'abolizione dell'integrazione tariffaria "Treno Lecco", visti anche i nuovi titoli integrati introdotti da Regione Lombardia IVOP e IVOL, Lecco Trasporti continuerà a rispettare, con le stesse modalità, le coincidenze con i treni nelle stazioni ferroviarie già nodo di interscambio.

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Mezzi elettrici o ibridi	% mezzi / tot. Mezzi	0	0
Mezzi alimentati con carburanti alternativi	% mezzi / tot. Mezzi	0	0
Mezzi con motore Euro 0 – 1	% mezzi / tot. Mezzi	0	0
Mezzi con motore Euro 2	% mezzi / tot. Mezzi	1,01	0
Mezzi con motore Euro 3 – 4	% mezzi / tot. Mezzi	30,30	28,00
Mezzi con motore Euro 5 – EEV – Euro6	% mezzi / tot. Mezzi	68,69	72,00

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva attenzione all'ambiente</b> (valore max. 10,00 )	<b>7,75</b>	8,00

### ▪ Previsioni 2018:

in merito all'**attenzione all'ambiente** LT proseguirà nella politica di rispetto ambientale che è stata oggetto di particolare attenzione in questi ultimi anni; tutti i veicoli inseriti sono dotati di motorizzazioni di nuova ed avanzata tecnologia ( Euro6).

Sulla base delle indagini svolte nei mesi di aprile e agosto 2017, il livello globale di soddisfazione espressa dalla clientela sull'insieme degli indicatori di qualità indagati si attesta ad un livello di gradimento pari a 7,57 su 10 di valore max. Sarà peraltro impegno di LT tenere sotto controllo le criticità emerse - come meglio specificato nelle precedenti note al fine di offrire un servizio sempre più rispondente alle aspettative dell'utenza.

## 5.2 AREA URBANA

Per l'area urbana vengono presi in considerazione anche i dati emersi dall'indagine effettuata dal Comune di Lecco.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Incidentalità totale mezzi	n. morti / milioni viaggiatori km	0	0
Incidentalità passiva	n. morti / milioni viaggiatori km	0	0
	n. feriti /milioni viaggiatori km	0,05	0,05
	n. sinistri /milioni vetture km	0,00004	mantenere
Anzianità mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	24,7	24

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b>	<b>8,46</b>	8,5

#### • Previsioni 2018:

in merito all' **anzianità del parco** è inoltre previsto, nel corso del 2018, l'emissione di un bando per l'acquisto di n. 4 bus urbani; ciò contribuirà ad abbassare l'anzianità del parco veicoli.

In merito alla **sicurezza del viaggio** si auspica la riduzione dei sinistri ed un miglioramento del valore di percezione complessivo della sicurezza.

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a:

- > controlli semestrali di manutenzione ispettiva effettuati da operatori certificatori specializzati su tutti gli organi principali del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria);
- > interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite. Il personale d'officina partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	0
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018	
<b>Percezione complessiva livello sicurezza personale</b>	<b>8,94</b>	9,0	

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare o radio per comunicare in caso di emergenza con la centrale operativa.

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Territorio servito	popolazione residente / kmq	15	15
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,92%	mantenere
Frequenza/quantità corse O quantità corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	25 min.	24 min.
	min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km)		
	min. su altre direttrici		
Distanza media fermate	Mt	200	200
Velocità commerciale	km / h	16,00	17,00
Frequenza/quantità corse O quantità corse	% corse in partenza dal capolinea con ritardo <= a 5' / tot. corse	1%	0,5%
	% corse in partenza dal capolinea con ritardo <= a 15' / tot. corse	0,5%	0,5%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo <= a 5' / tot. corse	2,0%	1,5%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo <= a 15' / tot. corse	1,6%	1,5%
Puntualità nelle ore rimanenti	% corse in partenza dal capolinea con ritardo <= a 5' / tot. corse	0%	0%
	% corse in partenza dal capolinea in ritardo <= a 15' / tot. corse	0%	0%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo <= a 5' / tot. corse	0%	0%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo <= a 15' / tot. corse	0%	0%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Percezione complessiva livello regolarità servizio	7,57	7,70

**PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E STRUTTURE**

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Ordinaria	% n. interventi giornalieri / n. mezzi	100%	100%
Straordinaria	frequenza media in giorni	5,5	5

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello pulizia</b>	<b>7,81</b>	7,90

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute degli utenti, in aggiunta alla pulizia straordinaria, i veicoli sono sottoposti con cadenza annuale a un ciclo di sanificazione/igienizzazione/disinfestazione antibatterica.

**COMFORT DEL VIAGGIO**

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Affollamento	posti offerti tot. / viaggiatori	28	28
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	81,30%	82%
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	86%	86%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva comfort viaggio</b>	<b>7,80</b>	mantenere

**SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP**

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Eventuali servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine, etc.)	% mezzi sul tot.	85%	90%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva servizi per portatori handicap</b>	<b>7,69</b>	7,70

Per i servizi aggiuntivi vedi Capitolo 8.2 "La Società Consortile e i clienti" - Prenotazione e informazione per i viaggiatori portatori di handicap

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	18 min.	18 min.
	tempo medio sui disservizi	18 min.	18 min.
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	5.00/23.30	5.00/23.30
Diffusione dispositivi visivi/sonori sui veicoli	% mezzi / n. mezzi tot.	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul tot.	100%	100%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva esaustività informazioni</b>	<b>8,30</b>	mantenere

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva aspetti relazionali/comportamentali</b>	<b>8,49</b>	8,50

Tutto il personale viaggiante e a contatto con il pubblico partecipa a corsi di formazione e aggiornamento continuo focalizzati su aspetti quali: il comportamento ed il servizio reso al cliente; la conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee); la conoscenza delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative del settore; il modello comportamentale relativo alla sicurezza e prevenzione in generale.

## LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti / 10.000 abitanti	87**	87
Raccolta reclami	Modalità	Tel. e-mail	Tel. e-mail
Riscontro reclami	entro 30 gg.	100%	100%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello servizio sportello</b>	<b>8,66</b>	8,70

\*\* l'azienda continua a puntare sulla qualità del servizio reso, oltre alla vendita dei documenti di viaggio anche a bordo dei bus, nel 2013 sono state introdotte emettitrici di documenti di viaggio per l'intero parco autobus.

## GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali / tot. corse	50%	60%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva livello integrazione modale</b>	<b>NP%</b>	<b>70%</b>

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Mezzi elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	0%	0%
Mezzi alimentati con carburanti alternativi	% mezzi / tot. mezzi	0%	0%
Mezzi con motore Euro 0 - 2	% mezzi / tot. mezzi	0%	0%
Mezzi con motore Euro 3 - 4 - 5	% mezzi / tot. mezzi	100%	100%

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
<b>Percezione complessiva attenzione all'ambiente</b>	<b>7,34</b>	<b>7,50</b>

## 6

## DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e le Aziende delle Società Consortili nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

### **Diritti dei viaggiatori**

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti;

- > sicurezza e tranquillità del viaggio;
- > continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- > pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- > facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capolinea; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- > rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- > igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- > contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- > rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- > facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi.

### **Doveri dei viaggiatori**

I Viaggiatori sono tenuti a rispettare tutte le condizioni di cui al punto 11.1 *“Condizioni generali di trasporto – Disposizioni generali”*.



## 7 INFORMAZIONE AI CLIENTI

### 7.1 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Tutte le informazioni sul servizio erogato dalle società consortile Lecco Trasporti (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) possono essere richieste contattando il seguente numero telefonici:

**per le linee di Area Extraurbana:**

n. verde 800.011.840 (da rete fissa)  
0341.363148 (da rete mobile)

**per le linee di Area Urbana:**

n. verde 800.915.760 (da rete fissa)  
0341.359911 (da rete mobile)

**orario:**

*tutti i giorni* dalle 8.30 alle 18.00

fax: 0341.286471

**e-mail:**

info@leccotrasporti.it

Le informazioni di cui sopra sono disponibili sul sito internet all'indirizzo: **www.leccotrasporti.it**

Gli *opuscoli con orari delle linee* esercite dai soci della Società Consortile sono distribuiti presso le Sedi aziendali, le autostazioni e i principali punti vendita o scaricabili dal sito internet.

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle *paline di fermata* dell'intera rete provinciale.

Le *"Condizioni generali di viaggio"* sono esposte su tutti gli autobus.

### 7.2 INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria possono contattare il n. telefonico:

**per le linee di Area Extraurbana:**

n. verde 800.011.840 (da rete fissa)  
0341.363148 (da rete mobile)

**per le linee di Area Urbana:**

n. verde 800.915.760 (da rete fissa)  
0341.359911 (da rete mobile)

**orario :**

*tutti i giorni* dalle 8.30 alle 18.00

per avere informazioni specifiche sulle corse, sugli itinerari, le modalità di trasporto e per prenotare la corsa.

Le richieste d'informazioni e le prenotazioni della corsa possono inoltre avvenire tramite e-mail ([info@leccotrasporti.it](mailto:info@leccotrasporti.it)) oppure, all'interno della specifica sezione, sul sito [www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it))  
La prenotazione deve avvenire con anticipo di **almeno 24 ore**.

### 7.3 INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando il n. telefonico:

**Per le linee di Area Extraurbana:**

0341.363148

**Per le linee di Area Urbana:**

0341.359911

**Orario:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 18.00

Se possibile, è cura delle aziende della Società Consortile contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo massimo di tre mesi dal ritrovamento.

## 8 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società Consortile considera importante la formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

In linea con quanto previsto dai contratti di servizio sottoscritti con gli Enti appaltanti, i progetti formativi previsti sono rivolti:

- > al personale viaggiante e a diretto contatto con il pubblico, con particolare attenzione alle modalità di esecuzione del servizio, alla qualità del servizio erogato, alla prevenzione e alla normativa di riferimento;
- > al personale addetto alla manutenzione dei veicoli: con l'obiettivo di migliorare costantemente il grado di competenza tecnica adeguandolo ai cambiamenti tecnologici e normativi.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neo assunto
- aggiornamento costante del personale.

### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Le aziende hanno divulgato al rispettivo personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

In particolare:

- > **riconoscibilità del personale:** è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile, il numero di matricola e la mansione svolta;
- > **comportamento:** il personale a contatto con la clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

## 9 TUTELA DEI CLIENTI

### 9.1 SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

Fra gli obiettivi più importanti del Consorzio, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra ed arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto, telefonicamente o direttamente a:

#### **Lecco Trasporti**

Via della Pergola 2 – 23900 LECCO

#### **numero verde**

800.011.840 (da telefono fisso)

0341.363148 (da telefono mobile)

#### **orario**

*tutti i giorni dalle 08.30 alle 18.00*

fax: 0341.286471

e-mail: [info@leccotrasporti.it](mailto:info@leccotrasporti.it)

oppure, all'interno della specifica sezione, sul sito [www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it)

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo.

L'accaduto o oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, secondo le disposizioni normative stabilite dal D.Lgs. 196/2003.

La risposta al cliente verrà attuata entro 12 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione. E' cura dell'ufficio informare il cliente sull'iter della pratica in qualsiasi momento.

### 9.2 RIMBORSI PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

Le aziende socie della Società Consortile prevedono forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alle aziende socie, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo. Le Aziende socie declinano ogni responsabilità per eventi indipendenti dalla propria volontà, ivi comprese le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in generale, per qualsiasi altro evento derivante da causa non imputabile alle aziende stesse. Nel caso previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, la Società Consortile riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a:

**Lecco Trasporti**  
**Via della Pergola 2**  
**23900 LECCO**

### **9.3 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE**

Le aziende socie della Società Consortile prevedono il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- > per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- > per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85; 202/54)
- > per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'azienda che eroga il servizio che provvederà a esperire le procedure necessarie.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare il n. telefonico:

**per le linee di Area Extraurbana:**

n. verde 800.011.840 (da rete fissa)  
0341.363148 (da rete mobile)

**per le linee di Area Urbana:**

n. verde 800.915.760 (da rete fissa)  
0341.359911 (da rete mobile)

## 10 IN VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee delle aziende di trasporto socie delle Società Consortili. Tutte le informazioni sono riportate nelle "Condizioni generali di trasporto" affisse a bordo dei veicoli

### 10.1 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### DISPOSIZIONI GENERALI

- > non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio valido;
- > non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- > occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato;
- > al viaggiatore non è garantito il posto a sedere;
- > se in piedi, affrancarsi alle apposite maniglie e mancorrenti;
- > non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- > rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico (Legge n. 3/16.01.2003);
- > non gettare oggetti dal mezzo;
- > agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- > non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- > rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- > non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- > attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- > rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda che eroga il servizio, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
- > non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- > allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

I viaggiatori che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura o essere fatti scendere alla fermata più vicina prima di aver completato il viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale.

#### SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- > la salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- Nelle fermate a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate e facendo cenno col braccio, per la discesa utilizzando e prenotando la fermata con gli appositi segnalatori in vettura.
- > dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- > non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il nume-

ro complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo; in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

### **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

> prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'azienda che eroga il servizio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.

Quando previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando la maggiorazione prevista dalla Legge Regionale n. 44/89, pari alla tariffa ordinaria minima. In caso di acquisto a bordo è obbligatorio munirsi di denaro contante di taglio non superiore ad € 10,00.

All'utente sprovvisto di regolare titolo di viaggio e che si rifiutasse, eventualmente, di acquistarlo all'atto della salita sul mezzo, verrà negato l'accesso all'autobus e conseguentemente il servizio.

> il viaggio deve essere regolarizzato tramite convalida, appena saliti a bordo, del titolo di viaggio; anche gli abbonamenti vanno convalidati all'atto del primo utilizzo.

In caso di mal funzionamento della convalidatrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio.

I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore.

> i documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale.

> i viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo; per eventuali controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi capitolo 11 – Segnalazioni e reclami).

> Ai viaggiatori irregolari verrà erogata sanzione così come previsto dalla L.R.18/2013

### **CONCESSIONI DI VIAGGIO GRATUITE**

> sono ammessi a viaggiare gratuitamente gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.

> hanno diritto alla libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M. nonché i funzionari regionali e dell'Agenzia di Bacino addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciate dall'Ente di appartenenza.

**TRASPORTO DI BAMBINI**

- > Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente con sé un solo bambino di altezza non superiore al metro.
- > Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.
- > Eventuali passeggini e carrozzine devono essere ripiegate prima di poter essere imbarcate all'interno dell'autobus e poi posizionati in modo tale da non generare rischio o intralcio durante il viaggio ad altri utenti o al conducente.

**TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI**

- > Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).
- > Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
- > Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori.
  - > Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
- > I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.
- > Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

**TRASPORTO DI COSE**

- > Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.
- > Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.
- > Sono comunque esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili; l'azienda che eroga il servizio si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.
- > Non è di norma ammesso il trasporto di bagagli ed oggetti di ingombro particolarmente rilevante (a titolo meramente esemplificativo, le biciclette).
- > Le Aziende rispondono della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/54 e dalla 450/85.

## 10.2 SISTEMA TARIFFARIO

### TARIFE VALIDE NELLA PROVINCIA DI LECCO E PER LE LINEE URBANE ESCLUSO CITTA' DI LECCO E CALOLZIO

Km	TARIFFA	BIGLIETTO	ABBONAMENTI				
			SETTIMANALE		MENSILE	ANNUALE	ANNUALE STUD.
			5 gg.	7 gg.			
0 - 5	A	1,50	8,70	10,00	32,00	309,00	261,00
5,1 - 10	B	1,90	11,00	13,00	41,50	396,00	333,00
10,1 - 15	C	2,20	13,00	15,00	49,50	477,00	399,50
15,1 - 20	D	2,40	14,00	17,00	58,00	554,00	465,50
20,1 - 25	E	2,80	15,90	19,00	66,00	636,00	532,50
25,1 - 30	F	3,20	17,60	21,00	74,00	711,00	594,00
30,1 - 35	G	3,50	19,60	23,00	81,00	776,00	650,00
35,1 - 40	H	3,90	21,20	25,00	88,00	846,00	711,50
40,1 - 50	I	4,60	23,90	28,50	100,00	958,00	803,00
50,1 - 60	L	5,30	28,50	31,50	110,00	1.020,00	890,00
	IVOP	—	—	—	75,00	—	—

Il sistema tariffario in vigore sul territorio della provincia di Lecco è quello lineare articolato in classi chilometriche di distanza.

Su alcune tratte dell'area extraurbana esiste integrazione tariffaria con Trenitalia che consente di viaggiare in autobus più treno con un solo biglietto;

**le località interessate all'interscambio sono:**

\* Arcore e Monza verso Milano.

**I documenti cumulativi riconosciuti sono:**

biglietto ordinario di corsa semplice,  
 abbonamento settimanale 7 gg., abbonamento mensile.

E' in vigore un abbonamento mensile cumulativo "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA" (IVOP) valido, all'interno della Provincia, su tutti i mezzi di trasporto (autobus urbani ed extraurbani, treni, funivie) al costo di € 75,00.



**TARIFE VALIDE NELLE CITTA' DI LECCO**

(in vigore dal 1° Settembre 2012)

BIGLIETTI			ABBONAMENTI			
Corsa Semplice	Giornaliero (*)	12 corse	7 giorni	Mensile		
				Ordinario	Integrato (*)	Ridotto Pensionati
1,30	2,80	13,00	9,20	32,00	24,00	24,00

(\*) valido solo per Lecco

TRIMESTRALE	ANNUALE	
	Ordinario	Studenti
90,00	309,00	207,00

Su tutte le altre linee dell'area urbana è in vigore il sistema tariffario lineare articolato in classi chilometriche di distanza valido per l'area extraurbana -- mentre per il servizio **Urbano di Calolziocorte** le tariffe sono : 1,50 € per la corsa semplice; 13,00 € per il documento pluricorsa

**10.3 TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO****TITOLI DI VIAGGIO VALIDI NELLA PROVINCIA DI LECCO****BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE**

- > dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate.
- > è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell'autobus.
- > il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile pena decadenza della validità.

**ABBONAMENTO ANNUALE**

> **ORDINARIO** : ha validità dodici mesi dalla data di emissione.

> **STUDENTI**: ha validità dal 1° settembre al 31 agosto.

Presenta le stesse caratteristiche e modalità di utilizzo dell'abbonamento mensile e viene rilasciato, dietro richiesta dell'utente, solo presso l'ufficio abbonamenti di SAL Srl - via della Pergola 2 - Lecco

**ABBONAMENTO MENSILE**

- > ha validità *dal primo all'ultimo giorno del mese* di convalida inclusi i giorni festivi.

*caratteristiche:*

- > dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;
- > permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

*modalità d'utilizzo:*

l'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio deve:

- > riportare il numero della **tessera di riconoscimento** nell'apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;

- > convalidarlo in occasione del primo viaggio;
- > conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

### **ABBONAMENTO SETTIMANALE**

può essere di tue tipi:

- > **5 GIORNI:** ha validità da lunedì a venerdì
- > **7 GIORNI:** ha validità da lunedì a domenica

Presenta le stesse caratteristiche e modalità d'utilizzo dell'abbonamento mensile.

### **IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA.**

E' un titolo di viaggio mensile valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico, con le sole eccezioni previste per la CRT annuale, utilizzabile all'interno della Provincia.

Costo € 75,00

### **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA.**

E' un titolo di viaggio valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico, con le sole eccezioni previste per la CRT, utilizzabile nell'intera regione Lombardia.

Biglietti corsa semplice:

1 giorno	€	16,00
2 giorni	€	27,00
3 giorni	€	32,50

Abbonamenti:

7 giorni	€	43,00
Mensile	€	107,00
Trimestrale	€	308,00
Annuale	€	1.027,50

Anche in questo caso i documenti di viaggio devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. In caso di utilizzo della CRS è obbligatorio avere al seguito la ricevuta di pagamento valida per il giorno di utilizzo.

### **TESSERA DI RICONOSCIMENTO.**

L'acquisto di qualsiasi tipo di abbonamento è subordinato al possesso della tessera di riconoscimento.

La tessera è rilasciata dalla Società che emette l'abbonamento al costo di € 5,00 ed ha validità quinquennale.

## TITOLI DI VIAGGIO VALIDI NELLE CITTA' DI LECCO E CALOLZIOCORTE

### BIGLIETTO

può essere di tre tipi:

- > **DI CORSA SEMPLICE:** dà diritto a viaggiare per 75 minuti indipendentemente dal numero di linee utilizzate ed è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell'autobus.
- > **GIORNALIERO (solo per LECCO):** differisce dal precedente in quanto dà diritto a viaggiare per tutta la giornata indipendentemente dal numero di linee utilizzate.
- > **PLURICORSE:** ha validità per 12 corse con le stesse modalità di utilizzo del biglietto di corsa semplice.

### ABBONAMENTO TRIMESTRALE

ha validità dal primo giorno del mese di convalida fino all'ultimo giorno del terzo mese.

*caratteristiche:*

- > può essere utilizzato anche nei giorni festivi;
- > dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;

*modalità d'utilizzo:*

- > l'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio deve:
- > riportare il numero della **tessera di riconoscimento** nell'apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;
- > convalidarlo in occasione del primo viaggio;
- > conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

### ABBONAMENTO MENSILE

ha validità *dal primo all'ultimo giorno del mese* di convalida e può essere di tre tipi:

- > **ORDINARIO:** presenta le stesse caratteristiche dell'abbonamento trimestrale.
- > **RIDOTTO PENSIONATI:** può essere utilizzato nelle seguenti fasce orarie: dalle 08.30 alle 12.30, dalle 14.00 alle 17.00, dopo le 19.00 e nei giorni festivi;
- > **INTEGRATO:** può essere acquistato da tutti coloro che sono in possesso di abbonamento mensile rilasciato dalle Aziende del Consorzio per le linee di area urbana ed extraurbana e permette di circolare anche sulle linee della città di Lecco.

Presenta le stesse *modalità d'utilizzo* dell'abbonamento trimestrale.

### ABBONAMENTO SETTIMANALE

> ha validità **da lunedì a domenica**

Presenta le stesse *caratteristiche e modalità d'utilizzo* dell'abbonamento trimestrale.

### ABBONAMENTO ANNUALE

può essere di due tipi:

- > **STUDENTI:** ha validità dal 1 settembre al 30 giugno;
- > **ORDINARIO:** ha validità dodici mesi dal mese di emissione.

Presenta le stesse caratteristiche e modalità d'utilizzo dell'abbonamento trimestrale.

Viene rilasciato solo presso  
**Ufficio Abbonamenti di Linee Lecco**  
**piazza Bione, 15 - Lecco**

### **ABBONAMENTI AGEVOLATI PER ANZIANI E DISABILI (ex CARTA REGIONALE DI TRASPORTO)**

lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata) è l'agevolazione per invalidi e persone a basso reddito che, dal 1° gennaio 2015, sostituisce la Carta Regionale di Trasporto mantenendo le stesse agevolazioni, incluso il viaggio gratuito per l'accompagnatore per gli aventi diritto.

I beneficiari di IVOL agevolata, al momento della salita sugli autobus di Lecco Trasporti, devono presentare la ricevuta del bollettino di pagamento accompagnato da un documento di identità in corso di validità.

## **10.4 RIMBORSO TITOLI DI VIAGGIO**

Per il rimborso dei titoli di viaggio, si fa esplicito riferimento alle disposizioni richiamate nel regolamento Regionale 5/2002.

Lecco Trasporti prevede forme di rimborso qualora, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo. Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Laddove previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato, e nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata in carta semplice entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale,...) a:

**Lecco Trasporti**  
Via della Pergola, 2  
23900 Lecco

Lecco Trasporti riconosce inoltre il rimborso degli abbonamenti prima della loro scadenza, previa richiesta dell'utente, in carta semplice senza obbligo di specificarne la motivazione, da presentarsi presso la sede aziendale.

Il rimborso, nei limiti sotto riportati, è riconosciuto in relazione a titoli con validità residua superiore alle metà di quella complessiva:

- > per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- > per l'abbonamento mensile, in misura del 90% della quota corrispon-

dente ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito.  
A seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per i trenta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso.

Decorso tale termine non possono essere utilizzati salvo nel caso di abbonamenti annuale con validità residua.

In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzati è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

## 10.5 RIVENDITE

Le società Consortili hanno organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale che in ognuno dei comuni serviti sia presente una rivendita. Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni di chiusura e alle tipologie di titoli commercializzati sono reperibili: telefonando a:

### LECCO TRASPORTI

#### per le linee di Area Extraurbana:

n. verde 800.011.840 (da rete fissa)  
0341.363148 (da rete mobile)

#### per le linee di Area Urbana:

n. verde 800.915.760 (da rete fissa)  
0341.359911 (da rete mobile)

oppure, all'interno della specifica sezione, sul sito [www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it)

## 10.6 VENDITA BIGLIETTI A BORDO DEGLI AUTOBUS

E' garantita la vendita a bordo dei biglietti di corsa semplice con l'applicazione del sovrapprezzo, pari alla tariffa minima in vigore del biglietto di corsa semplice (Regolamento Tariffario Regionale TUR 23/07/02 Nr. 5).

Il biglietto si acquista dal conducente con denaro contante e di piccolo taglio.

## 10.7 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi sono sospesi: 1° Gennaio – 1° Maggio (solo servizio urbano di Lecco) - 15 Agosto - 25 Dicembre.

Nei giorni di festività infrasettimanali civili/religiose il servizio è svolto con le modalità del servizio "festivo"

## 10.8 SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

La società Consortile garantisce in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie:

- > dalle 06.00 alle 08.30
- > dalle 12.00 alle 15.30

La comunicazione è resa nota ai mass media locali con almeno cinque giorni di anticipo



A series of 20 horizontal dotted lines spaced evenly down the page, providing a template for writing.





**Lecco Trasporti**  
via della Pergola, 2  
23900 Lecco  
[www.leccotrasporti.it](http://www.leccotrasporti.it)