



-CARTA DEI SERVIZI 2018-

CARTA DEI SERVIZI 2018

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**Sommario**

1) CHI SIAMO	4
I. La Nostra Storia	4
II. Le Sedi Aziendali	5
III. Come Contattarci	5
IV. Le Risorse.....	5
2) CHE COSA OFFRIAMO	6
I. <i>La funicolare Varese Vellone/S. Maria del Monte</i>	6
II. <i>Il trasporto di persone in stato di bisogno</i>	14
III. <i>Servizio di gestione parcheggi e aree di sosta</i>	18
IV. <i>Sportello “Varese si Muove”</i>	25
V. <i>La rete TPL</i>	25
VI. <i>Il servizio guida ai parcheggi cittadini</i>	26
3) ASPETTI RAZIONALI CON IL CLIENTE	27
I. <i>Riconoscibilità e presentabilità</i>	27
II. <i>Comportamenti, modi e linguaggio</i>	28
4) L’ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE	28
I. <i>Segnalazioni e reclami</i>	28
II. <i>Risarcimento danni per responsabilità civile</i>	29
5) LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	29
I. <i>La qualità attesa e la qualità percepita</i>	29
II. <i>Gli elementi della qualità percepita</i>	30
III. <i>La qualità realizzata</i>	30
IV. <i>Procedura per i reclami</i>	31
6) LA VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI	31
7) IL CONTESTO NORMATIVO	32

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

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

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

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**1) CHI SIAMO**

1.1) La nostra storia

L'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. è stata costituita il 15 aprile 1995.

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

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

In occasione di manifestazioni o eventi vengono gestite le aree di via Macchi e dei Prati alla Schiranna.

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

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

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

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

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

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

Dal 1 gennaio 2010 viene affidato all'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. il rilascio dei permessi in deroga al pagamento del parcometro.

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

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

Nel mese di agosto 2017 è stato aperto al pubblico lo sportello "Varese di Muove".

Dal 1 gennaio 2018 l'azienda è stata modificata in S.r.l.

1.II) Le sedi aziendali

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

Via Fincarà, 41 – impianto funicolare.

Via Sacco, 5 – sportello "Varese si Muove" presso l'ufficio anagrafe del Comune di Varese

1.III) Come contattarci

Telefono : **0332 225549**

Fax : **0332 821210**

Telefono funicolare : **0332 824222**

E-mail : [**info@avtvarese.it**](mailto:info@avtvarese.it)

PEC : [**info@pec.avtvarese.it**](mailto:info@pec.avtvarese.it)

Sito internet : [**www.avtvarese.it**](http://www.avtvarese.it)

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

1.IV) Le risorse

- Impianto funicolare "va e vieni" - 2 vetture da 55 posti
- 10 veicoli Fiat Ducato da 7 posti e 2 carrozzine
- 3 veicoli Iveco Daily da 15 posti e 2 carrozzine o 21 posti
- 1 veicolo Fiat Panda destinato alla manutenzione degli impianti
- 1 veicoli Fiat Doblò destinati alla manutenzione degli impianti
- 2 veicoli Fiat Fiorino destinato alla manutenzione degli impianti
- 1 veicolo Fiat Punto destinato ad attività di servizio

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

- 1 motociclo Piaggio Liberty
- 74 pensiline di fermata - 380 paline di fermata con porta-tabelle orari – 29 panchine
- 144 parcometri
- Circa 250 cartelli indicanti le norme e le modalità di pagamento della sosta
- 3500 stalli di sosta a pagamento nelle vie in concessione
- 1 parcheggio a raso di Via Verdi per circa 82 posti auto
- 1 parcheggio interrato per 140 posti auto
- 1 parcheggio aperto in occasione di manifestazioni per 1000 posti auto
- 11 paline a messaggio variabile per indirizzamento del traffico cittadino

2) CHE COSA OFFRIAMO

2.1) La funicolare Vellone – S. Maria del Monte

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

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

Gli orari e i giorni di apertura sono consultabili sul sito www.avtvarese.it.

Caratteristiche dell'impianto funicolare :

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

Regolamento di vettura:

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

Il cliente ha diritto a:

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

Il cliente ha il dovere di:

- non fruire dei mezzi di trasporto sprovvisto del documento di viaggio regolarmente convalidato; il biglietto è valido solo se non manomesso od alterato;
- presentare, su richiesta del personale in attività di verifica fiscale, il documento di viaggio utilizzato;
- rilasciare le proprie generalità su richiesta del personale in attività di verifica fiscale, esibendo un documento di identificazione; l'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. si riserva di denunciare all'autorità giudiziaria i recidivi e le irregolarità che rivestano carattere di frode;
- segnalare al conducente eventuali guasti all'emettitrice di biglietti;
- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e dotazioni interne;

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

- rispettare le disposizioni sul “divieto di fumare”;
- non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o comunque in condizioni psicofisiche tali da creare impedimenti al regolare svolgimento del servizio;
- non avere comportamenti tali da creare disturbo ad altre persone o che compromettano in qualche modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e/o pericolosi;
- non usare segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare le norme per il trasporto dei viaggiatori, dei bagagli e degli animali;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane o disagiate;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate (oltre a quelle del vivere civile) non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni per la fruizione del servizio, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.

Norme per la salita e discesa dei viaggiatori :

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

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

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

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

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

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

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

Documenti di viaggio :

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

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

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

Nei giorni in cui l'impianto è chiuso è possibile comunque effettuare delle corse straordinarie, nelle ore dalle 8.00 alle 22.00 il cui costo per singola corsa è di € 50.00; per corse effettuate in altri orari è previsto un ulteriore costo di €. 50.00.

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

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

Non sono riconosciuti validi altri tipi di documenti di viaggio.

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

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

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

Dove e come acquistare i titoli di viaggio :

I titoli di viaggio vengono rilasciati esclusivamente da emettitrici automatiche all'interno delle stazioni della funicolare o dal personale in servizio presso l'impianto.

Norme per il trasporto di bagagli :

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

a) è consentito il trasporto di valigie o pacchi aventi caratteristiche di bagaglio personale e perciò sempre portati dal viaggiatore, purché non contengano materiale pericoloso, maleodorante, che

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

possa insudiciare e che comunque, per natura e confezione, non procurino disagio ad altri passeggeri. È tassativamente vietato il trasporto di colli contenenti materiali infiammabili;

- b)** sono soggetti al pagamento del biglietto i bagagli che superino le misure di cm. 50 x 30 x 25 e che non vadano oltre le dimensioni di cm. 80 x 45 x 25 e il peso approssimativo di kg. 20;
- c)** ciascun viaggiatore potrà portare con sé non più di due colli fino alle massime dimensioni consentite dal punto precedente;
- d)** in deroga possono ammettersi al trasporto anche colli speciali come sci, strumenti musicali di notevole ingombro, canne da pesca, ecc. di cui una delle dimensioni superi il limite di cm. 80 di cui al punto b). Tuttavia il trasporto può essere rifiutato quando la vettura è molto affollata e non vi è la possibilità di sistemare i bagagli ed inoltre ogni unità trasportata è soggetta a pagamento di regolare biglietto.

Norme per il trasporto degli animali domestici :

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

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

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

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

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

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

Norme per il trasporto delle biciclette :

Il trasporto di biciclette è consentito previo pagamento del biglietto.

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

Sanzioni :

Le sanzioni amministrative (in base all'articolo 46, 1° comma della Legge Regionale n. 6/2012: "Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta sanzioni amministrative pecuniarie pari a cinquanta volte il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima."), **ammontano a:**

- **€ 30.00 + costo del biglietto se versate direttamente all'agente verbalizzante o entro 2 giorni, senza aggravio di spese, dalla data di emissione del verbale di accertamento (giorno di verbalizzazione incluso),** presso gli uffici dell'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. di via Astico nr.47;
- **€ 50.00 + costo del biglietto con l'aggiunta delle spese di notifica, se versate dopo 2 giorni ed entro il 60° giorno dalla data di emissione del verbale di accertamento.** Il pagamento potrà essere effettuato direttamente presso gli uffici dell'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. di via Astico nr. 47, oppure a mezzo vaglia postale o assegno circolare intestato ed indirizzato allo stesso settore aziendale.
- **Dopo il 60° giorno i verbali verranno trasmessi alla competente autorità per l'ingiunzione.**

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

Rapporti con il cittadino :

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

Riconoscibilità del personale viaggiante e contatto con il pubblico :

Il personale dell'esercizio è tenuto ad una presentazione decorosa in servizio (è dotato di divisa di servizio e di tesserino).

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**Corsi per il personale di manovra :**

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

Igiene :

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

Sicurezza :

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

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

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

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

Sia nella stazioni di Varese in località Vellone che nella stazione del Sacro Monte di Varese, è installato un sistema di videosorveglianza, nel rispetto della legge 675 del '96 e del GDPR 679/20016

Rispetto ambientale :

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

Manutenzione :

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

Il Programma di Esercizio per l'anno 2018 è il seguente (corse con frequenza ogni dieci minuti):

DAL 02/01/2018 AL 07/01/2018

Apertura :Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 18.10

DAL 14/01/2018 AL 18/03/2018

Apertura :

Sabato: dalle ore 10.00 alle ore 18.10

Domenica e festivi : dalle ore 10.00 alle ore 18.10

DAL 24/03/2018 AL 22/07/2018

Apertura :

Sabato: dalle ore 10.00 alle ore 19.30

Domenica e festivi : dalle ore 10.00 alle ore 19.30

Apertura straordinaria : 30/4/18 e 1/5/18dalle ore 10.00 alle ore 19.30

DAL 28/07/2018 AL 02/09/2018

Apertura :

Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.30.

Tutti i sabati l'impianto rimarrà aperto fino alle ore 22.00.

15/08/2018 : apertura impianto ore 09.00

DAL 08/09/2018 AL 21/10/2018

Apertura :

Sabato: dalle ore 10.00 alle ore 19.30

Domenica e festivi : dalle ore 10.00 alle ore 19.30

DAL 27/10/2018 AL 23/12/2018

Apertura :

Sabato: dalle ore 10.00 alle ore 18.10

Domenica e festivi : dalle ore 10.00 alle ore 18.10

DAL 26/12/2018 AL 06/01/2019

Apertura :Tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 18.10

-CARTA DEI SERVIZI 2018-***2.II) Trasporto di persone in stato di bisogno***

L'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. ha adibito tredici veicoli esclusivamente al servizio di trasporto di persone in stato di bisogno.

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

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

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

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

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

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

Trasporti Scolastici tale servizio viene effettuato dall'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. per conto del Comune di Varese, SERVIZI EDUCATIVI ed è attivo unicamente per i cittadini

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

residenti a Varese e con destinazioni varie; gli uffici comunali comunicano l'elenco delle persone da trasportare.

La centrale operativa è accessibile nel seguente orario : da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30; al di fuori di tali orari è comunque attivo un servizio che fornisce informazioni sulle modalità e sugli orari di svolgimento dei servizi.

I servizi si effettuano:

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

Regolamento di vettura :

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

Il cliente ha diritto a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo nei luoghi programmati del percorso (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul "divieto di fumo" sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni dalla data di ricevimento) salvo la necessità di particolari riscontri ed approfondimenti;

Il cliente ha il dovere di:

- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e dotazioni interne;
- rispettare le disposizioni sul "divieto di fumare";

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

Norme per la salita e discesa dei viaggiatori :

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

Trasporto carrozzine :

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

In caso di sciopero :

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

Norme per il trasporto degli accompagnatori :

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

Norme per il trasporto degli animali domestici :

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

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

Rapporti con il cittadino :

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**Riconoscibilità del personale viaggiante ed al contatto con il pubblico :**

Il personale dell'esercizio è tenuto ad una presentazione decorosa in servizio; è inoltre dotato di divisa di servizio e di tesserino personale di riconoscimento.

Igiene :

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

Sicurezza :

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

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

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

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

Rispetto ambientale :

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

Manutenzione :

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

2.III) Servizio di gestione parcheggi ed aree di sosta**Parcheggi pubblici delimitati a pagamento :**

L' Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. gestisce il servizio di parcheggio pubblico delimitato a pagamento sulle seguenti aree comunali :

- Via Verdi (entrata dei Giardini Pubblici) – parcheggio dotato di impianto automatizzato ;
- Via De Cristoforis – parcheggio riservato ad abbonamenti dotato di impianto automatizzato;
- Via Tamagno – parcheggio riservata ad abbonamenti;

L'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l gestisce in occasione di manifestazioni temporanee l'area Schiranna.

Orari di apertura :

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

- Via Verdi (entrata dei Giardini Pubblici) : parcheggio dotato di sistema automatizzato
 1. dal Lunedì al Mercoledì : dalle ore 7.00 alle ore 22.00
 2. il Giovedì e la Domenica : dalle ore 7.00 alle ore 24.00
 3. Il Venerdì ed il Sabato : dalle ore 7.00 alle ore 2.00
- Via De Cristoforis : essendo l'ingresso vincolato da un cancello carraio apribile grazie ad un telecomando in dotazione all'utenza, il parcheggio risulta essere sempre fruibile.
- Area Schiranna : l'apertura e la chiusura dell'area di sosta dipende unicamente dagli orari in cui si svolgono le manifestazioni temporanee.

Regolamento :

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**Il cliente ha diritto a:**

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

Il cliente ha il dovere di:

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

ticket di ingresso al parcheggio, si dovrà corrispondere la tariffa applicabile dal momento di apertura del parcheggio (ore 7.00) sino al momento di richiesta del tagliando.

- Per i parcheggi gestiti da parcometro :
il pagamento del corrispettivo per la sosta è anticipato. L'utente è autorizzato alla sosta per il tempo indicato sul ticket emesso del parcometro.
- segnalare al gestore del parcheggio eventuali disservizi;
- non avere comportamenti tali da creare disturbo ad altre persone o che compromettano in qualche modo la sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni per la fruizione del servizio, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori.

Le vigenti disposizioni legislative non prevedono alcuna esenzione dal pagamento della sosta per le auto appartenenti ad invalidi, ancorché munito di apposito contrassegno rilasciato dalla Polizia Locale. Nel parcheggio interrato di Via De Cristoforis è possibile sottoscrivere abbonamenti ed **il cliente ha il dovere di:**

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

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

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

Tariffe in vigore

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in Via Verdi, la tariffa in vigore è di € 0.50 per ogni venti minuti di sosta.

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in Via De Cristoforis, le tariffe applicate sono di € 73,20/mese per il posto auto singolo e di € 97,60/mese per il posto auto doppio. Il pagamento, che deve essere di tre mesi anticipati, deve essere effettuato entro il 25 del mese precedente la scadenza presso lo sportello "Varese si Muove" dell'ufficio anagrafe del Comune di Varese. Al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, occorrerà versare il seguente importo:

- tre mensilità anticipate
- Per acquisto del telecomando di apertura del cancello carraio e pedonale è dovuto l'importo di € 34.00 per ciascun telecomando.

Nel parcheggio pubblico delimitato a pagamento sito in Via Tamagno, le tariffe applicate sono di € 67,10/mese per il posto auto singolo. Il pagamento, che deve essere di tre mesi anticipati, deve essere effettuato entro il 25 del mese precedente la scadenza presso lo sportello "Varese si Muove" dell'ufficio anagrafe del Comune di Varese. Al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, occorrerà versare il seguente importo:

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

Rapporti con il cittadino

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

Sicurezza

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

All'interno del parcheggio interrato di Via De Cristoforis è presente un impianto di registrazione che consente l'ingresso e registra i passaggi dei veicoli e delle persone. Sono altresì attivi tre numeri di

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

telefono utili in caso di emergenza. E' garantito l'intervento nei seguenti orari : tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00

All'interno del parcheggi di Via Verdi è installato un sistema di videosorveglianza con registrazione attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Le registrazioni vengono eliminate seguendo le disposizioni di legge. E' attivo un numero di telefono utile in caso di emergenza. E' garantito l'intervento negli orari di apertura dei singoli parcheggi.

Riconoscibilità del personale

Il personale in servizio è tenuto ad una presentazione decorosa (è dotato di divisa di servizio e di tesserino) e ad una perfetta conoscenza del funzionamento dei dispositivi di controllo.

Aree di sosta non delimitate a pagamento

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

ZONA ROSSA

BERNASCONE	CARROBBIO	MONTE GRAPPA	MOTTA
RAGAZZI DEL '99	SAN FRANCESCO	SOGNO	

ZONA AZZURRA

BAGAINI	BATTISTI	BERAGLIERI	BIZZOZERO	CAVOUR	COMO	DANDOLO
DEL CAIRO	LUINI	MANZONI	MAZZINI	MERCADANTE	MILANO	ORRIGONI
PUCCINI	RAINOLDI	REPUBBLICA	RESISTENZA	ROBBIONI	ROSSINI	SPERI DELLA CHIESA
SPERONI	STAURENGHI	VERATTI	VOLTA	XX SETTEMBRE		

-CARTA DEI SERVIZI 2018-
ZONA BLU

ADAMOLI	AGUGGIARI	AVEGNO	BIROLDI	BUONARROTI	CAIROLI
CARCANO	CASULA	D'ADDA	DA VINCI	DE CRISTOFORIS	DEL PONTE
GARIBALDI	GRANDI	LIBERTA'	MAGENTA	MARCELLO	MASPERO
MILANO	MONASTERO VECCHIO	MONTEBELLO	MONTE ROSA	MORAZZONE	PIAVE
PROCACCINI	SABOTINO	SAN MICHELE	SEMPIONE	TRENTO	TRIESTE
XXVI MAGGIO					

ZONA VERDE

ARIBERTO	ARSIERO	BAINSIZZA	BELFORTE	BELLINI	BERTOLONE	BIXIO
BLIGNY	CADORE	CAIROLI	CHIESA	COLDILANA	COPELLI	D'ACQUISTO
DANTE	DELLA BRUNELLA	DELLA CONCILIAZIONE	FILZI	FRATTINI	GIOVANNI XXIII	GIULIANI
GOBETTI	GONDAR	GRADISCA	HERMADA	KENNEDY	LAZIO	LEDRO
MALTA	MARONI	MASPERO	MERINI	MEUCCI	MILAZZO	MISURINA
MONASTERO VECCHIO	MONTE GOLICO	MONTE ROSA	MONVISO	OBERDAN	ORTIGARA	PALESTRO
PARENZO	PASUBIO	SALVORE	SAN ANTONIO	SAN GIUSTO	SOLFERINO	TAMAGNO
TAZZOLI	TONALE	TURATI	VERDI	XXV APRILE		

ZONE A TARIFFA FISSA GIORNALIERA

MARRONE	SEBENICO	CARCANO	CIMONE
---------	----------	---------	--------

Metodi di pagamento

Il pagamento delle aree di sosta avviene mediante idonei strumenti ad emissione automatica di biglietti, denominati "PARCOMETRI", posti a non più di 50 metri dallo stallo più lontano, tramite l'uso di moneta corrente, carte di debito, carte di credito o l'uso dell'applicazione per smartphone PYNG – EASY PARK.

-CARTA DEI SERVIZI 2018-***Tariffe in vigore***

Le vie e le piazze cittadine sono divise in quattro zone differenti: zona "ROSSA", zona "AZZURRA", zona "BLU", zona "VERDE"..

Nelle aree di sosta non delimitate a pagamento, sono in vigore le seguenti tariffe:

	ZONA ROSSA	ZONA AZZURRA	ZONA BLU	ZONA VERDE
COSTO	€ 2,00/ ORA	€ 1,50/ORA PER LA PRIMA ORA DI SOSTA € 2,00/ORA PER LE DUE ORE SUCCESSIVE	€ 1,50/ORA DALLE 8:00 ALLE 13:00 € 1,00/ORA DALLE 14:00 ALLE 20:00	€ 0,80/ORA
SOSTA MINIMA	30 MIN €1,00	30 MIN = € 0,75	30 MIN. = € 0,75 DALLE 8:00 ALLE 13:00 30 MIN. = € 0,50 DALLE 14:00 ALLE 20:00	30 MIN € 0,40
SOSTA MASSIMA	3 ORE € 6,00	3 ORE = € 5,50	ILLIMITATA	ILLIMITATA

Servizio di Vigilanza aree di sosta

Nelle aree di sosta servite da parcometri o da tagliandi di sosta è in vigore un servizio di sorveglianza itinerante al fine di controllare il corretto pagamento delle prescritte tariffe . Ai soggetti addetti a tale servizio sono conferiti poteri e qualifiche di ausiliario della sosta; verranno applicate le sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada alle autovetture che usufruiranno arbitrariamente delle aree in concessione.

Rapporti con il cittadino

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-**2.VI) Il servizio “Guida ai parcheggi cittadini”**

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

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

Caratteristiche generali

Il sistema è progettato in modo da garantire la massima modularità assicurando la possibilità di integrazioni future e tenendo presente le difficili situazioni ambientali (forti sbalzi di temperatura, sollecitazioni meccaniche, umidità, neve, pioggia, ecc)in cui devono operare.

Il sistema è composto dai seguenti sottoinsiemi:

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

Postazioni periferiche attive di guida

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

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

PANNELLO DI TIPO “T2”

Pannello di indirizzamento al parcheggio con la possibilità di visualizzare il numero di posti auto disponibili costituito da un cassonetto in alluminio, completo di parte frontale con pellicola

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

rifrangente sulla quale viene realizzata l'indicazione del percorso per raggiungere l'area di sosta e una finestra laterale in corrispondenza della quale viene inserito un gruppo ottico a matrice di LED ad alta visibilità per l'indicazione luminosa dei posti liberi.

PANNELLO A MESSAGGIO VARIABILE

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

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

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

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

I parcheggi serviti dal sistema sono i seguenti :

- Parcheggio Via Verdi/Municipio
- Parcheggio Piazzale Repubblica (di proprietà privata)

3) ASPETTI RELAZIONALI CON I CLIENTI

3.1) Riconoscibilità e presentabilità

Al fine di garantire la riconoscibilità del proprio personale che opera a diretto contatto con il pubblico, l'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. si impegna a fornire ai propri collaboratori

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

un tesserino di riconoscimento e ad assicurare che tale documento venga portato in modo ben visibile sull'uniforme di servizio.

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

3.II) Comportamenti, modi e linguaggio

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

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

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

4) L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE

4.I) Segnalazioni e reclami

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

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

L'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Per formulare i reclami i clienti possono:

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

- inviare uno scritto ad Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l., Via Astico nr. 47 - 21100 Varese, anche via fax al numero 0332 821210.
- effettuare la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica info@avtvarese.it;

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

4.II) Risarcimento danni per responsabilità civile

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

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

5) LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

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

5.I) La qualità attesa e la qualità percepita

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

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

Nel corso della primavera 2018 l'Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. realizzerà un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze, con particolare riferimento alla mobilità.

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

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

5.II) Gli elementi della qualità percepita

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

5.III) La qualità realizzata

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

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

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

5.IV) Procedure di reclamo

Chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare la scheda riportata nella pagina seguente ed inviarlo alla sede dell' Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. in via Astico nr. 47 a Varese.

Azienda Varesina Trasporti e Mobilità Srl

Via Astico nr. 47

21100 VARESE

fax 0332 821210

Data _____

La Signora/il Signor _____

residente a _____

in via/piazza al n. _____

CAP _____ Prov. _____ tel. ____ / _____

Segnala/propone quanto segue:

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

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

6) LA VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente pubblicazione rappresenta l'ottava edizione della Carta dei Servizi di Azienda Varesina Trasporti e Mobilità S.r.l. ed ha validità fino al 31 dicembre 2018. Qualsiasi modifica

-CARTA DEI SERVIZI 2018-

dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario, sarà comunicata tempestivamente tramite i mass media o specifiche campagne informative. La Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione annuale.

7) IL CONTESTO NORMATIVO

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

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

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