

2024



Carta della mobilità della provincia di **Lecco**



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.

INDICE

PREMESSA			
IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ	6		
AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE	8		
PRINCIPI FONDAMENTALI	10		
PROFILI DELLE SOCIETÀ CONSORTILI	13		
AREA EXTRAURBANA	14		
AREA URBANA	16		
LE AZIENDE DELLA SOCIETÀ CONSORTILE	28		
FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ	22		
AREA EXTRAURBANA	24		
AREA URBANA	29		
FORMAZIONE DEL PERSONALE	36		
DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	38		
INFORMAZIONI AI CLIENTI	40		
Informazioni per i Viaggiatori a Ridotta Capacità Motoria	42		
Informazioni per gli Oggetti Smarriti	43		
TUTELA DEI CLIENTI	44		
Rimborsi per Servizi Non Effettuati o Irregolari	46		
		Risarcimento Danni per Responsabilità Civile	47
		CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	48
		SISTEMA TARIFFARIO	55
		Tipologia dei Titoli di Viaggio	58
		Infrazioni e sanzioni	62
		Rimborso Titolo di viaggio	63
		Rivendite	65
		Vendita Biglietti a Bordo	65
		Documenti di viaggio regionali	66
		SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	70
		SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO	72



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.

Il consorzio Lecco Trasporti si impegna a pubblicare con cadenza annuale la Carta della Mobilità e a darne un'adeguata diffusione.

La Carta della Mobilità è resa disponibile al Cliente:

- in formato elettronico, scaricabile dal sito **www.leccotrasporti.it**



**AGGIORNAMENTO E
DIFFUSIONE**



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, orientamento sessuale e identità di genere.
- 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.



PROFILI DELLE SOCIETÀ CONSORTILI

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.

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.

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 circa. 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 188 rivendite di documenti di viaggio; nel corso dell'anno 2023 sono stati

prodotti complessivamente circa 2.824.000 Km e trasportati circa 1.928.000 passeggeri (al netto dei passeggeri con titoli di viaggio provinciali e regionali). Il servizio in essere offre una copertura oraria media dalle 6.00 alle 19.30 con punte massime dalle 5.00 alle 22.00.

LINEE E AZIENDE ESERCENTI

Cod	Descrizione	Esercente
D20	Lecco - Abbadia - Mandello - Olcio	Arriva Italia
D21	Bellano - Esino	Arriva Italia
D25	Bellano - Tremenico - Avano	Arriva Italia
D26	Bellano - Vendrogno	Arriva Italia
D27	Bellano - Taceno - Premana	Arriva Italia
D35	Lecco - Barzio - Taceno - Premana	Arriva Italia
D40	Calolziocorte - Cisano	Arriva Italia
D46a	Merate - Bergamo	ASF Autolinee
D46b	Nibionno - Merate	ASF Autolinee
D47	Merate - Lomagna	ASF Autolinee
D48	Airuno - Besana	Arriva Italia
D50	Lecco - Brivio - Imbersago - Lomagna	Arriva Italia
D55	Lecco - Galbiate - Oggiono - Annone	Arriva Italia
D60	Lecco - Oggiono - Barzanò - Seregno	Arriva Italia
D61	Costamasnaga - Villa Raverio	Arriva Italia
D62	Nibionno - Villa Raverio	LineeLecco
D63	Triuggio - Villa Raverio	LineeLecco
D70	Arlate - Merate - Cernusco - Vimercate	Arriva Italia
D80	Oggiono - barzanò - Monza	Arriva Italia
D83a	Missaglia - Milano	ZANI
D83b	Missaglia - Vimercate	ZANI

D83c	Monticello - Carnate F.S.	ZANI
D84	Olgiate molgora - Ravellino	Arriva Italia
E03	Celana - Olgiate F.S.	Arriva Italia
COLICO	Linea urbana Comune di Colico	Arriva Italia

LE	Lecco - Erba	ASF Autolinee
LB	Lecco - Bellagio	LineeLecco
LGV	Lecco - Galbiate - Calolzio - Valgrehentino	Arriva Italia
VCB	Vercurago - Calolzio - Bisone	Arriva Italia
CRE	Calolzio - Erve	LineeLecco
CRC	Calolzio - Carenno - Sopracornola	LineeLecco
CMT	Calolzio - M.arenzo - Torre de B. - Costa I.	LineeLecco

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.

LINEE E AZIENDE ESERCENTI

Cod	Descrizione	Esercente
1	Laorca - Calolziocorte	LineeLecco
2	Circolare destra	LineeLecco
3	Circolare sinistra	LineeLecco
4	Cereda - Malgrate	LineeLecco
5	Funivia - Villa Brick	LineeLecco
6	Rivabella - Belleo	LineeLecco
7	Calolziocorte - Ballabio - Resinelli	LineeLecco
8	Rancio - Germanedo	LineeLecco
LC	Lecco - Civate	ASF Autolinee
LVA	Lecco - Valmadrera	LineeLecco



LE AZIENDE DELLA SOCIETÀ CONSORTILE

ARRIVA ITALIA S.R.L.

Il Gruppo Arriva con 35.500 dipendenti e 4.1 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.

Presente in 9 nazioni europee e nel Regno Unito, Arriva effettua circa 1.5 miliardi di viaggi ogni anno grazie ad una flotta di circa 13.000 autobus e oltre 570 tra treni e tram.

Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a servizi commerciali, collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.

Arriva Italia gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre ad effettuare collegamenti aeroportuali e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di Roma Capitale. Come holding, Arriva Italia possiede la maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto e quote di minoranza in ASF Autolinee e Trieste Trasporti.

Complessivamente, Arriva Italia vanta una flotta operativa di circa 2400 veicoli e un totale di 3500 dipendenti.

Nel corso del 2023 Arriva ha sviluppato nella Provincia di Lecco: 2.571.300 bus/Km, pari all'84% delle percorrenze complessive servite nell'area extraurbana e il 13% nell'area urbana. Arriva Italia S.r.l. nella sua sede operativa di Lecco opera con un proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia conforme rispettivamente alle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI ISO 45001:2018 – UNI ISO 39001:2016- UNI CEI EN ISO 5001:2018 – UNI EN 13816:2002.

ASF AUTOLINEE S.R.L.

È la nuova denominazione assunta dalla società costituitasi da settembre 2007 con la partecipazione 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 305 autobus comprensivo di 1 bus per i servizi di noleggio da rimessa e di 4 autobus per le linee internazionali; sviluppa complessivamente circa 11.606.000 bus/km di T.P.L. ridistribuiti in 2.569.000 bus/km sull'area urbana di Como, 8.578.000 bus/km sull'area extraurbana di Como, 93.000 sull'area urbana di Lecco e 297.000 bus/km sull'area extraurbana della provincia di Lecco.

La società può contare su una rete di 19 depositi e rimesse di cui 4 con uffici per il pubblico e 3 con officina; di questi, i principali sono ubicati a Como (via Asiago 16/18) dove c'è la sede legale/amministrativa unitamente al deposito veicoli ed all'officina per la manutenzione/riparazione dei bus e un ulteriore deposito in via Colombo.

L'altro deposito con officina è situato nella zona lago, a Menaggio.

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 31/12/2023 dalle seguenti figure professionali: 400 autisti, 40 operai addetti alla manutenzione e 60 addetti di struttura.

L'Azienda è certificata: UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Gestione ambientale), UNI CEI EN 50001:2018 (Gestione sistemi energetici), UNI ISO 45001:2018 (Sicurezza e salute dei lavoratori) e UNI ISO 13816:2002 (Qualità del servizio).

AUTOSERVIZI ZANI EVARISTO S.RL.

La Società Autoservizi Zani nasce nel 1951 con due autobus che trasportavano gli operai tra Dossena e San Pellegrino Terme.

Attualmente la Autoservizi Zani fa parte del gruppo Zani che dispone di 30 autobus da noleggio, 60 autobus di linea e 19 autovetture per servizi di transfer e di noleggio e 5 agenzie di viaggi.

Autoservizi Zani sviluppa nella sottorete Lecco servizio interurbano: 0,15 mil. bus km, pari al 6,1% del servizio.

LINEE LECCO S.P.A.

È la società nata dalla trasformazione dell'Azienda Speciale A.P.T. Lecco e co-stituitasi 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 40 autobus di linea + 10 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, 9 impiegati, 7 operai di officina, 62 autisti, 5 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) e 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).



STANDARD

FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieni- che dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da 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: un valore (che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) e un obiettivo prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dai contratti di servizio, con indagini effettuate ogni sei mesi da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta.

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, etc.), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, 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
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.

AREA EXTRAURBANA

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	0
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,15	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,77	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,00	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	20%	diminuire
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)		8,25	8,40

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 etc.) 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 degli 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 2023	OBIETTIVO 2024
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 10,00)		8,30	8,50

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 2023	OBIETTIVO 2024
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,85	mantenere
Frequenza media corse (periodo scolastico - corse in andata)	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	30'	mantenere
Velocità commerciale	km / h	27,6	mantenere
Frequenza media corse (periodo scolastico - corse in andata)	% corse in anticipo	0	mantenere
	% corse in ritardo (0/5 min)	2,53	mantenere
	% corse in ritardo (5/15 min)	0,41	mantenere
	% corse in ritardo (> 15 min)	0,02	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 10,00)		7,38	7,60

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 situazione pandemica e le conseguenti ricadute anche sugli organici delle aziende. 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 2023	OBIETTIVO 2024
Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	180	mantenere
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	N.d.	N.d.
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva pulizia (valore max. 10,00)		8,15	8,40

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 disinfezione antibatterica.

COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	100	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	63,73	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 10,00)		7,93	8,30

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 CON DISABILITÀ

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Eventuali servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio, carrozzine, etc.)	% mezzi sul tot.	70	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva servizi per portatori di handicap (valore max. 10,00)		7,50	7,80

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	< di 2'	mantenere
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	8.00 - 18.00	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	100
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 10,00)		7,56	7,80

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

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Raccolta reclami	Modalità	scritta	scritta
Punti vendita	n. sportelli	188	mantenere

Riscontro reclami	giorni	12	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello servizio sportello (valore max. 10,00)		7,15	7,50

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.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali (valore max. 10,00)		8,04	8,50

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.

GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Coincidenze con altre modalità	% corse intermodali / tot. corse	75	mantenere

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 2023	OBIETTIVO 2024
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	-	-
Veicoli alimentati con carburanti alternativi	% mezzi / n. mezzi tot.	0	aumentare

Mezzi con motore Euro 0 – 1	% mezzi / tot. mezzi	0	mantenere
Mezzi con motore Euro 2	% mezzi / tot. mezzi	0	mantenere
Mezzi con motore Euro 3 – 4	% mezzi / tot. mezzi	22,5	diminuire
Mezzi con motore Euro 5 – EEV – Euro6	% mezzi / tot. mezzi	77,4	aumentare
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 10,00)		7,43	7,90

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, il livello globale di soddisfazione espressa dalla clientela sull'insieme degli indicatori di qualità indagati si attesta ad un livello di gradimento pari a 7,83 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.

AREA URBANA

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	0
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,03	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,55	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	0
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	30	diminuire

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)	7,95	8,60

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 etc.) 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 degli 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 2023	OBIETTIVO 2024
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 10,00)	8,10	8,60

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 2023	OBIETTIVO 2024
Territorio servito	popolazione residente / kmq	15	mantenere

Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,91	mantenere
Frequenza/quantità corse O quantità corse)	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	25'	mantenere
Distanza media fermate	Mt	200	mantenere
Velocità commerciale	km / h	16	17
Frequenza/quantità corse o quantità corse	% corse in partenza dal capolinea <5'	1,53	mantenere
	% corse in partenza dal capolinea <15'	0,27	mantenere
	% corse in arrivo al capolinea <5'	0,52	mantenere
	% corse in arrivo al capolinea <15'	0,10	mantenere
Frequenza/quantità corse o quantità corse	% corse in anticipo	0	mantenere
	% corse in ritardo 0-5'	1,58	mantenere
	% corse in ritardo 5-15'	0,28	mantenere
	% corse in ritardo >15'	0,11	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024	
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 10,00)	7,28	7,70	

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Territorio servito	popolazione residente / kmq	15	mantenere
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,52	mantenere
Frequenza/quantità corse O quantità corse)	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	25'	mantenere

Distanza media fermate	Mt	200	mantenere
Velocità commerciale	km / h	16	17
Frequenza/quantità corse o quantità corse	% corse in partenza dal capolinea <5'	1,53	mantenere
	% corse in partenza dal capolinea <15'	0,27	mantenere
	% corse in arrivo al capolinea <5'	0,52	mantenere
	% corse in arrivo al capolinea <15'	0,10	mantenere
	% corse in anticipo	0	mantenere
Frequenza/quantità corse o quantità corse	% corse in ritardo 0-5'	0	mantenere
	% corse in ritardo 5-15'	0	mantenere
	% corse in ritardo >15'	0	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 10,00)		7,34	7,70

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 situazione pandemica e le conseguenti ricadute anche sugli organici delle aziende. 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 2023	OBIETTIVO 2024
Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	180	180
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva pulizia (valore max. 10,00)		7,75	8,40

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 2023	OBIETTIVO 2024
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	93,48	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	93,48	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 10,00)		7,53	8,30

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 CON DISABILITÀ

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Eventuali servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio, carrozzine, etc.)	% mezzi sul tot.	93,48	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITÀ		VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva servizi per portatori di handicap (valore max. 10,00)		7,50	8,00

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	< di 2'	mantenere
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	5 - 23:30	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 10,00)	7,56	7,80

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

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Raccolta reclami	Modalità	scritta	scritta
Punti vendita	n. sportelli	234	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva livello servizio sportello (valore max. 10,00)	7,23	7,50

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.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali (valore max. 10,00)	7,90	8,40

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.

GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Coincidenze con altre modalità	% corse intermodali / tot. corse	75%	mantenere

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 2023	OBIETTIVO 2024
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	10,9	mantenere
Veicoli alimentati con carburanti alternativi	% mezzi / n. mezzi tot.	4,35	mantenere
Mezzi con motore Euro 0 – 1	% mezzi / tot. mezzi	0	mantenere
Mezzi con motore Euro 2	% mezzi / tot. mezzi	0	mantenere
Mezzi con motore superiore a Euro 3	% mezzi / tot. mezzi	100	mantenere

INDICATORI DELLA QUALITÀ	VALORE 2023	OBIETTIVO 2024
Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 10,00)	7,36	7,90

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, il livello globale di soddisfazione espressa dalla clientela sull'insieme degli indicatori di qualità indagati si attesta ad un livello di gradimento pari a 7,73 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.



FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Società Consortile considera fondamentale l'attività di 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 la Provincia di Lecco, 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 neoassunto;
- 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.

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

- Vedi Capitolo “*Condizioni Generali di Trasporto*”.



DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Tutte le informazioni sul servizio erogato dalle Società Consortili (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) possono essere richieste contattando:

per le linee di Area Extraurbana:

n. verde 800.139.392 (da rete fissa)

035.289000 (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 feriali dalle 8.00 alle 18.00

Le informazioni sul servizio sono inoltre disponibili sul sito web **www.leccotrasporti.it**

Gli opuscoli con orari delle linee esercite dai soci della Società Consortile sono 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.

**INFORMAZIONI
AI CLIENTI**

INFORMAZIONI PER GLI UTENTI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria, per avere informazioni specifiche su corse, itinerari, modalità di trasporto possono contattare:

per le linee di Area Extraurbana:

n. verde 800.139.392 (da rete fissa)
035.289000 (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 feriali dalle 8.00 alle 18.00

Le richieste di informazioni e le eventuali prenotazioni della corsa possono inoltre avvenire:

- compilando il form presente nella specifica sezione del sito web **www.leccotrasporti.it**

Per poter garantire che sulla corsa di interesse sia presente la pedana, è consigliato compilare il form con un anticipo di almeno 24 ore. Tutte le richieste per il lunedì devono pervenire entro e non oltre le ore 18:00 del venerdì precedente.

INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI

Le informazioni relative agli oggetti smarriti e ritrovati a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando le singole aziende della società consortile:

Arriva	Via della Pergola, 2 - Lecco	035.289000
ASF	Piazza Matteotti - Como	031.247111
Linee Lecco	Piazza Bione, 15 - Lecco	0341.359911
Zani	Via Po, 6 - Vimercate	039.6851383

Il ritiro può avvenire previa esibizione di un documento di riconoscimento valido e dopo aver riscontrato la titolarità dell'oggetto/bagaglio del richiedente.



TUTELA DEI CLIENTI

Fra gli obiettivi più importanti delle Società Consortili, 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 o personalmente recandosi allo sportello:

Lecco Trasporti

Via della Pergola 2 – 23900 LECCO

orario:

tutti i lunedì e l'ultimo giorno del mese dalle 8:30 alle 17:00*

oppure, compilando il form presente nella specifica sezione del sito www.leccotrasporti.it. Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo; l'accaduto o l'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.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

La risposta al cliente deve avvenire entro 12 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione. È cura dell'ufficio informare il cliente sull'iter della pratica in qualsiasi momento.

*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito bergamo.arriva.it

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 per iscritto utilizzando il "Modulo di segnalazione", 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

orario:

tutti i lunedì e l'ultimo giorno del mese dalle 8:30 alle 17:00*

Oppure, compilando il form presente nella specifica sezione "Segnalazioni e Reclami" del sito leccotrasporti.it.

*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito bergamo.arriva.it

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 compilare il form:

Contatti presente sul sito

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

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;



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

- 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.

UTILIZZO DEL SERVIZIO

- 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

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 segnalando in modo chiaro la propria presenza in corrispondenza delle fermate, alcuni minuti prima del transito del veicolo nell'orario previsto; per la discesa prenotando la fermata con gli appositi segnalatori presenti in vettura o, in mancanza, informare l'autista;
- 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 numero 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.

LIBERA CIRCOLAZIONE

- sono ammessi a viaggiare gratuitamente, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. Regione Lombardia 1887/2024, i rappresentanti delle Forze dell'Ordine: Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del fuoco, Unità Carabinieri per la tutela forestale, ambientale e agroalimentare (ex Guardia Forestale), Polizia penitenziaria e Polizia locale - i cui comandi di appartenenza sono siti sul territorio della Regione Lombardia
- i rappresentanti delle Forze dell'Ordine per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al personale di guida esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo, salvo non indossino l'uniforme; a richiesta, devono fornire assistenza al personale di bordo in caso di necessità di accertamento di identità o per interventi di ripristino dell'ordine pubblico.

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 sé un animale domestico 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.

TRASPORTO DI MEZZI DI MICROMOBILITÀ

È ammesso il trasporto di monopattini e biciclette, elettrici e non, alle seguenti condizioni:

- il mezzo deve essere caricato piegato e deve avere un ingombro comunque non superiore a cm 80x110x40.
- è necessario provvedere all'acquisto del relativo biglietto alla tariffa in vigore;
- il numero di mezzi ammessi a bordo dipende dalle condizioni di affollamento e dalla tipologia di autobus; l'autista, a propria discrezione, in funzione della situazione contingente, può rifiutare l'ammissione a bordo del monopattino al fine di tutelare la sicurezza ed il confort degli utenti a bordo.
- il mezzo di micromobilità deve essere riposto in modo tale da non arrecare intralcio e di non costituire un pericolo per gli altri utenti; in nessun caso può essere riposto nelle cappelliere. Il proprietario deve farsi carico di controllare in ogni momento del viaggio la condizione di stoccaggio del veicolo.
- l'azienda non risponde di eventuali danni subiti dall'attrezzatura nel corso del viaggio; il proprietario è responsabile di eventuali danni subiti da terzi e dall'autobus causati dal veicolo.



SISTEMA TARIFFARIO

TARIFE VALIDE NELLA PROVINCIA DI LECCO E PER LE LINEE URBANE ESCLUSO CITTÀ DI LECCO E CALOLZIO

Km	Tariffa	BIGLIETTO	CARNET 10 CORSE	ABBONAMENTI				
				SETTIMANALE		MENSILE	ANNUALE	
				5 gg.	7 gg.		Ordinari	Studenti
0 - 5	A	€ 1,70	€ 15,50	€ 10,00	€ 11,50	€ 37,00	€ 359,00	€ 297,00
5,1 - 10	B	€ 2,20	€ 20,00	€ 13,00	€ 15,00	€ 48,00	€ 460,00	€ 385,00
10,1 - 15	C	€ 2,60	€ 23,00	€ 15,00	€ 17,50	€ 57,00	€ 554,00	€ 460,00
15,1 - 20	D	€ 2,80	€ 25,00	€ 16,50	€ 19,50	€ 67,00	€ 643,00	€ 539,00
20,1 - 25	E	€ 3,30	€ 29,50	€ 18,50	€ 22,00	€ 77,00	€ 738,00	€ 613,00
25,1 - 30	F	€ 3,70	€ 33,50	€ 20,50	€ 24,50	€ 86,00	€ 825,00	€ 687,00
30,1 - 35	G	€ 4,10	€ 36,50	€ 23,00	€ 26,50	€ 94,00	€ 901,00	€ 752,00
35,1 - 40	H	€ 4,50	€ 40,50	€ 24,50	€ 29,00	€ 102,00	€ 982,00	€ 817,00
40,1 - 50	I	€ 5,30	€ 48,00	€ 27,50	€ 33,00	€ 116,00	€ 1.112,00	€ 929,00
50,1 - 60	L	€ 6,20	€ 55,00	€ 33,00	€ 36,50	€ 128,00	€ 1.184,00	€ 1.022,00

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 € 81,00.

TARIFE VALIDE NELLA CITTÀ DI LECCO

BIGLIETTI			ABBONAMENTI			
Corsa Semplice	Giornaliero (*)	12 corse	7 gg.	MENSILE		
				Ordinario	Integrato (*)	Ridotto pensionati
€ 1,40	€ 3,10	€ 14,50	€ 10,00	35,50	24,50	26,50

(*) valido solo per Lecco

TRIMESTRALE	ANNUALE	
	Ordinario	Studenti
100,00	342,00	229,00

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: 1,70 € per la corsa semplice; 15,00 € per il documento pluricorse.

TIPOLOGIE DEI TITOLI DI VIAGGIO

TITOLI DI VIAGGIO VALIDI NELLA PROVINCIA DI LECCO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a 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.

CARNET 10 CORSE

Il carnet 10 corse consente di effettuare un totale di 10 viaggi nell'area di Lecco, incluse le tratte extraurbane e il servizio urbano di Calolziocorte.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

L'abbonamento settimanale dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

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. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

L'abbonamento settimanale può essere di due tipologie:

- **Abbonamento settimanale 5 giorni:** ha validità da lunedì al venerdì e non può essere acquistato dagli studenti;

- **Abbonamento settimanale 7 giorni:** ha validità da lunedì a domenica.

ABBONAMENTO MENSILE

L'abbonamento mensile ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese inclusi festivi e dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato. 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. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO ANNUALE

L'abbonamento annuale dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

L'abbonamento annuale può essere di due tipologie:

- **Abbonamento annuale ordinario:** ha validità *dodici mesi* dal mese di emissione;
- **Abbonamento annuale studenti:** ha validità *dal 1 settembre al 31 agosto*.

TITOLI DI VIAGGIO VALIDI NELLE CITTÀ DI LECCO E CALOLZIOCORTE

BIGLIETTO

Può essere di tre tipi:

- **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 .
- **Carnet 10 Corse**: consente di effettuare un totale di 10 viaggi nell'area di Lecco, incluse le tratte extraurbane e il servizio urbano di Calolziocorte.
- **Pluricorse**: ha validità per 12 corse con le stesse modalità di utilizzo del biglietto di corsa semplice.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

L'abbonamento mensile ha validità da lunedì a domenica e dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

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. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO MENSILE

L'abbonamento mensile ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese 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.

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. L'abbonamento deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO TRIMESTRALE

L'abbonamento mensile ha validità dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del terzo mese inclusi festivi e dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

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. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO ANNUALE

L'abbonamento annuale dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato; viene rilasciato solo presso Ufficio Abbonamenti di Linee Lecco - piazza Bione, 15 - Lecco.

L'abbonamento annuale può essere di due tipologie:

- **Abbonamento annuale ordinario**: ha validità *dodici mesi* dal mese di emissione;
- **Abbonamento annuale studenti**: ha validità *dal 1 settembre al 31 agosto*.

INFRAZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto all'applicazione di una sanzione, oltre al pagamento del biglietto (Legge Regione Lombardia n. 18/2013).

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, la sanzione sarà annullata, salvo pagamento delle spese di procedimento per la gestione della pratica.

Inoltre, in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione viene raddoppiata (Legge Regione Lombardia n. 46/2012).

Per tutti i dettagli, gli importi e le modalità di estinzioni consultare i siti web dei Soci delle Società Consortili.

Il personale di controllo (controllori e/o verificatori) riveste, nell'esercizio delle proprie funzioni la qualifica di pubblico ufficiale (art. 357 cod. penale) ed è abilitato a:

- richiedere l'esibizione del titolo di viaggio in possesso
- elevare verbali in caso di accertate irregolarità
- pretendere il rilascio delle esatte generalità
- pretendere l'esibizione di documenti di identificazione
- richiedere l'intervento delle forze dell'ordine in caso di mancata identificazione
- impedire al trasgressore di sottrarsi all'identificazione

Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice Penale. La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del

Codice Penale. Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.

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 corrispondente 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.

RIVENDITE

Le società Consortili hanno organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale da garantire la massima capillarità sul territorio.

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 800.139.392 (da rete fissa)

035.289000 (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**

VENDITA BIGLIETTI A BORDO

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 Regionale n.5/2002).

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

DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI (DRG 1204/2010 - DRG 3297/2012)

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico mette a disposizione dei cittadini quattro tipologie di documenti agevolati:

IO VIAGGIO IN FAMIGLIA

- **occasionale:** è una agevolazione che consente ai ragazzi con età fino a 14 anni di viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico se accompagnati da un parente (genitore, fratello, zio o nonno) provvisto di titolo di viaggio valido per la medesima tratta.
- **abbonamenti mensili e annuali ordinari:** è una agevolazione per le famiglie con due o più figli con età inferiore ai 18 anni possessori di abbonamento con un'Azienda di trasporto pubblico operante in Lombardia.
Per accedere alle agevolazioni previste dal secondo figlio in avanti, è richiesto il possesso da parte del primo figlio di un abbonamento mensile o annuale a tariffa intera rilasciato da qualsiasi vettore di trasporto pubblico operante nella Provincia o nella Regione. Sono previste le seguenti riduzioni:
 - » al secondo figlio viene riconosciuto lo sconto del 20% sul prezzo del corrispondente abbonamento a tariffa intera;
 - » al terzo figlio e successivi viene rilasciato un abbonamento gratuito avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene

riconosciuto lo sconto del 20% per il secondo figlio.

Lo sconto viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento (secondo il principio che si applica uno sconto maggiore sull'abbonamento più economico.)

Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare il modulo di autocertificazione riportante lo stato di famiglia da cui risulti il rapporto di parentela tra gli abbonati sopra indicati. L'acquisto dell'abbonamento a tariffa scontata o gratuito deve avvenire presso l'azienda che elargisce il servizio al quale si è interessati; ad ogni acquisto, l'interessato deve dimostrare il regolare rinnovo dell'abbonamento da parte del primo (e del secondo ove necessario) figlio.

IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA

- **giornaliero e plurigiornaliero:** è un titolo nominativo predisposto e stampato da Trenord che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro, urbani ed extraurbani della Regione Lombardia. Sono esclusi i treni Intercity e di categoria superiore, i servizi di collegamento aeroportuale, la navigazione sui laghi di Como, Garda e Maggiore e le funivie turistiche.
È acquistabile presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia, non ha scadenza ed è utilizzabile tutti i giorni dell'anno, previa convalida a bordo.
Può essere di quattro tipologie ed ha le seguenti validità:
 - » giornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida, fino al termine del servizio;
 - » bigiornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata convalida e nel giorno successivo, fino al termine del servizio;
 - » trigiornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni

successivi, fino al termine del servizio;

» settimanale: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi, fino al termine del servizio.

- **mensile, trimestrale e annuale:** è un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto su gomma e ferro (II^a classe), urbani ed extraurbani della Regione Lombardia. Può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali. Deve essere accompagnato da apposita tessera elettronica (che sulle reti provinciali funge da tessera personale di riconoscimento) che viene rilasciata da Trenord. Può essere di quattro tipologie ed ha le seguenti validità:
 - » mensile: nel mese in cui è stata effettuata la convalida, dal primo giorno del mese all'ultimo giorno dello stesso mese;
 - » trimestrale: nel mese in cui è stata effettuata convalida e nei 2 mesi successivi, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del terzo mese;
 - » annuale: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 12 mesi successivi.

IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA

- **mensile:** È un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro (II^a classe) della Provincia di Lecco. L'abbonamento è valido per raggiungere solo le località ubicate nella Provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. L'utente interessato deve munirsi della tessera di riconoscimento "Io viaggio" compilando in ogni sua parte il relativo modulo. Il titolo di viaggio ha validità nel mese in cui è stata effettuata la convalida, dal primo giorno del mese all'ultimo giorno dello stesso mese.

IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA AGEVOLATA

Io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata) è l'agevolazione per invalidi, persone a basso reddito e anziani residenti in Lombardia 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.

La richiesta di "io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata" può essere effettuata SOLO nelle seguenti modalità:

- Spedizione tramite posta
- online su www.ioviaggioagevolata.servizirl.it (se non è già stata presentata richiesta in precedenza)
- presso gli SpazioRegione, preferibilmente su appuntamento come descritto a pagina <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/istituzione/uffici-territoriali-regionali> o agli Uffici Territoriali Regionali (UTR) di residenza: a mezzo fax, posta elettronica certificata (pec) o alla pagina web: <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/istituzione/uffici-territoriali-regionali> (contatti disponibili in fondo alla pagina dedicata).

Dopo il pagamento del bollettino si riceverà la tessera IVOL Agevolata pronta per essere utilizzata.

Inquadra il QR Code per maggiori dettagli sul servizio "IO VIAGGIO"



Il servizio è sospeso nei seguenti giorni:

1 gennaio	Arriva - ASF - Linee Lecco - Zani
1 maggio	Linee Lecco
15 agosto	Arriva - ASF - Linee Lecco - Zani
25 dicembre	Arriva - ASF - Linee Lecco - Zani

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



SOSPENSIONE DEL SERVIZIO



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.



Lecco Trasporti
via della Pergola, 2
23900 Lecco
www.leccotrasporti.it