

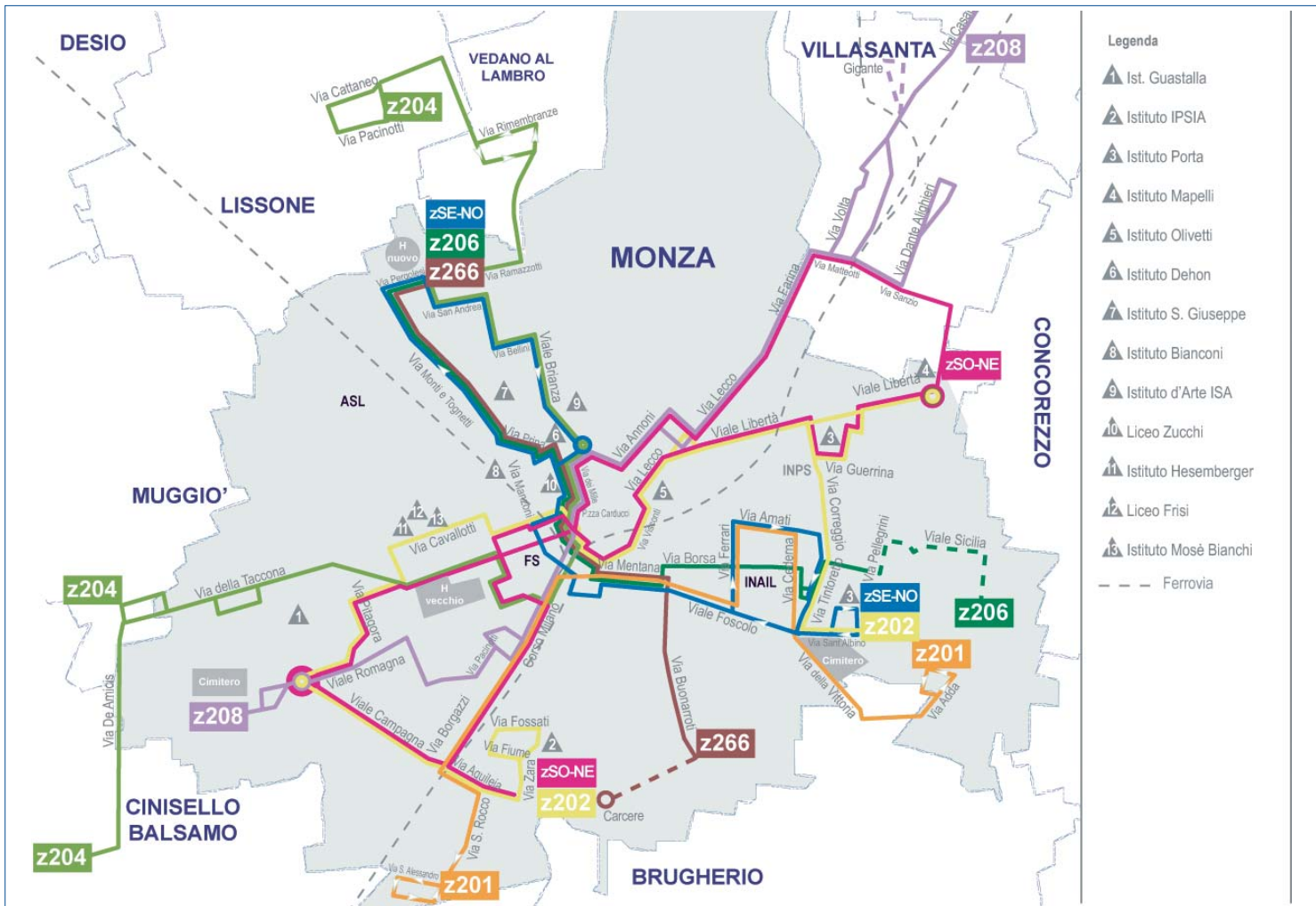


CARTA
dei
SERVIZI



EDIZIONE 2008

TPM
Trasporti Pubblici Monzesi



LINEE TPM MONZA

Z201 ● S. ALBINO - S. ALESSANDRO

Z266 ● SAN DONATO - NUOVO OSPEDALE S. GERARDO

Z202 ● CIMITERO - VIA D'ANNUNZIO

Z208 ● ARCORE-VILLASANTA / SAN FRUTTUOSO

Z204 ● VEDANO < TACCONA DI MUGGIO' / CINISELLO BALSAMO

ZSE-NO ● CIRCOLARE NOTTURNA (A)

Z206 ● VIA PELLEGRINI / VIA POMPEI - NUOVO OSPEDALE SAN GERARDO

ZSO-NE ● CIRCOLARE NOTTURNA (B)



Trasporti Pubblici Monzesi

NUMERI UTILI

Informazioni sul servizio

Centrale operativa
Tel. **039 20984.1**

da Lunedì a Giovedì
8.30-12.30/14.00-17.30
Venerdì fino alle 16.30

Direzione

Segreteria generale
Tel. **039 2098403**

da Lunedì a Giovedì
8.30-12.30/14.00-17.30
Venerdì fino alle 16.30

Servizi speciali

Ufficio movimento
Tel. **039 20984.1**

da Lunedì a Giovedì
8.30-12.30/14.00-17.30
Venerdì fino alle 16.00

Pubblicità

Ufficio deposito e
Segreteria generale
Tel. **039 2098416 /
418 / 403**

da Lunedì a Giovedì
8.30-12.30/14.00-17.30
Venerdì fino alle 16.00

Incidenti

Ufficio sinistri
Tel. **039 2098416**
Tel. **039 2098418**

da Lunedì a Giovedì
8.30-12.30/14.00-17.30
Venerdì fino alle 16.00

URP

Ufficio
Abbonamenti,
Biglietti e Reclami
Ufficio abbonamenti
Tel. **039 2098411**

da Lunedì a Venerdì
7.30-19.00
Sabato 8.30-12.30
luglio agosto
da Lunedì a Giovedì
8.30-12.15/14.15-17.30
Venerdì fino alle 16.15

// Muoverci Insieme //



Gentili Clienti e Cittadini,
questo documento è rivolto a Voi, affinché diventi uno strumento per utilizzare al meglio i servizi offerti dalla nostra azienda.

In questa Carta dei Servizi 2008 troverete una descrizione degli obiettivi che la TPM ha saputo porsi per poter affrontare il futuro del trasporto pubblico locale sul nostro territorio.

Nella Carta viene poi dato spazio alla "Customer Satisfaction", l'indagine conoscitiva sulla soddisfazione del cliente, che è stata svolta dal 21 febbraio al 21 marzo 2008.

I risultati dell'indagine e le segnalazioni degli utenti permetteranno al management aziendale di apportare positivi miglioramenti al servizio.

Dal novembre 2007, TPM è parte di Brianza Trasporti, un'azienda consortile responsabile del trasporto pubblico su gomma nella nuova Provincia di Monza e Brianza. La partenza del nuovo servizio ha creato, inutile negarlo, numerosi disagi all'utenza.

Grande e fruttuoso è stato l'impegno di TPM in questi ultimi mesi per risolvere, sulle linee di propria competenza, ogni criticità presentatasi a seguito dell'avvio della nuova rete.

Ulteriori miglioramenti sono previsti con l'inizio dell'orario estivo.

Per il maggior confort e sicurezza degli utenti e per un più elevato rispetto dell'ambiente, TPM sta procedendo celermente al rinnovo del proprio parco mezzi.

9 nuovi autobus di categoria EEV (> Euro 5) sono stati immessi in circolazione nel gennaio 2008 e nel corso dell'anno corrente è previsto l'acquisto di altri 10 nuovi automezzi.

Oltre al Trasporto Pubblico Locale, TPM gestisce alcune aree di sosta a pagamento all'interno del territorio comunale monzese. Da pochi giorni si sono aggiunte a queste aree anche i parcheggi interrati di Via Volta e di Via Pellettier. Realtà rimaste inutilizzate per anni e che ora, grazie ai progetti di utilizzo messi a punto da TPM, sono a disposizione degli utenti, a vantaggio dell'intera cittadinanza e degli operatori commerciali.

TPM prosegue inoltre ad occuparsi, in collaborazione con il Comune di Monza, dei progetti relativi alla mobilità e alla sicurezza, quali il secondo lotto per la fornitura e la manutenzione della video-sorveglianza.

Un'ultima nota: quest'anno la nostra azienda ha compiuto 40 anni di storia. Il primo gennaio del 1968 vennero infatti inaugurati i servizi dell' AMSA (Azienda Municipale Servizio Autolinee), poi trasformata nel 1997 in TPM.

Che questo anniversario possa essere di buon auspicio per il tempo a venire.

Buona lettura e buon viaggio.

Il Presidente
Cesare Gariboldi



CONTENUTI

I. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
1.1. <i>Principi della Carta</i>	7
1.1.1 Eguaglianza ed imparzialità	7
1.1.2 Continuità	7
1.1.3 Partecipazione	8
1.1.4 Efficienza ed efficacia	8
1.1.5 Rispetto dell'ambiente	8
1.1.6 Trasparenza	8
1.2 <i>Finalità della Carta</i>	8
II. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	9
2.1 <i>La Storia</i>	9
2.2 <i>I servizi di TPM</i>	10
2.3 <i>Progetti innovativi ed altre attività aziendali</i>	11
2.4 <i>La Qualità</i>	12
2.4.1 Rilevazione qualità percepita/attesa	14
2.5 <i>La Privacy</i>	15
III. SERVIZI EROGATI	15
3.1 <i>Trasporto Pubblico Locale</i>	15
3.1.1 Linee e territorio servito	15
3.1.2 Calendario del servizio	16
3.1.3 Regolarità e puntualità	16
3.1.4 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	16
3.2 <i>Servizi Speciali</i>	17
3.3 <i>Servizi per clienti diversamente abili a ridotta capacità motoria</i>	17
3.4 <i>Gestione della Sosta</i>	17
3.5 <i>Altri Servizi di TPM</i>	18
IV. BIGLIETTI E TARIFFE IN VIGORE	19
4.1 <i>Utilizzo documenti di viaggio</i>	22
4.2 <i>Reperibilità dei documenti di viaggio</i>	23
4.3 <i>Sanzioni a carico degli utenti</i>	23
4.4 <i>Ricorsi</i>	25
V. NORME DI VIAGGIO	25
5.1 <i>Condizioni Generali Del Trasporto</i>	25
5.2 <i>Rapporti con il Cliente</i>	29
5.2.1 Diritti dei passeggeri	29
5.2.2 Doveri dei passeggeri	29
5.3 <i>Altre Condizioni di Trasporto</i>	30
5.3.1 Oggetti smarriti	30
5.3.2 Indennizzo – rimborso del cliente	30

5.3.3	Sinistri e coperture assicurative	31
5.3.4	Procedure in caso di incidente a bordo dei mezzi	31
VI.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	31
6.1	<i>Mezzi di trasporto</i>	31
6.2	<i>Identificabilità del personale</i>	32
6.3	<i>Monitoraggio e formazione del personale</i>	32
6.4	<i>Piani di addestramento del personale</i>	32
6.5	<i>Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore</i>	32
6.6	<i>Incidentalità</i>	33
VII.	LA RETE DI VENDITA TPM	33
7.1	<i>Come diventare rivenditore autorizzato TPM</i>	33
VIII.	VENDITA DI SPAZI PUBBLICITARI	33
IX.	PARCO AUTOMEZZI TPM	34
9.1	<i>Eguaglianza ed imparzialità nell'accesso al servizio – comfort del viaggio</i>	34
9.2	<i>Affollamento</i>	34
9.3	<i>Attenzione all'ambiente</i>	34
9.4	<i>Manutenzione mezzi ed assistenza di linea</i>	35
9.5	<i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</i>	35
X.	COMFORT E PULIZIA ALLE FERMATE	36
XI.	TPM COMUNICA	36
11.1	<i>Orari cartacei e cartine</i>	36
11.2	<i>Orari e punti di vendita dei documenti di viaggio</i>	36
11.3	<i>Avvisi al pubblico</i>	36
11.4	<i>Informazioni telefoniche</i>	37
11.5	<i>www.tpmonzesi.com</i>	37
11.6	<i>Reclami e suggerimenti</i>	37
XII.	INDICI DI QUALITÀ	38

I. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l'impegno che TPM assume con tutti i Cittadini, oltre che con i propri clienti, relativamente ai servizi di trasporto pubblico e di mobilità gestiti dalla stessa.

Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti".

1.1. Principi della Carta

TPM si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

1.1.1 Eguaglianza ed imparzialità

- Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza;
- facilitare e migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani.

1.1.2 Continuità

- Assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;

- assicurare servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- assicurare servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero.

1.1.3 Partecipazione

- Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza;
- riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio;
- garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

1.1.4 Efficienza ed efficacia

- Adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili;
- curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali;
- favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di trasporto.

1.1.5 Rispetto dell'ambiente

- Migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali.

1.1.6 Trasparenza

- Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti;
- TPM si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

- Per i cittadini/clienti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela;
- Per TPM, l'impegno con i cittadini relativamente ai servizi di trasporto pubblico erogati sulle proprie linee:
 - ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai clienti;
 - ad adottare e pubblicare gli standard di qualità

- previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento;
 - a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

II. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 La Storia

TPM nasce nel 1997 dall'evoluzione dell'A.M.S.A. - Azienda Municipale Servizio Autolinee - prima in Azienda Speciale del Comune di Monza e successivamente in Società per Azioni, partecipata e controllata al 100% dal Comune stesso.

Le origini dell'Azienda risalgono quindi al 1 gennaio 1968, giorno di "inaugurazione" del servizio di A.M.S.A. voluta dal Comune di Monza per municipalizzare e gestire in proprio il servizio di trasporto pubblico urbano sul territorio monzese, gestito fino ad allora dalla preesistente S.A.A.B - Autolinee Briantee - società privata. Un'ulteriore evoluzione dell'allora A.M.S.A. si ha negli anni successivi quando, alla chiusura di S.A.A.B., rileva anche alcuni tratti interurbani che collegano Monza ai comuni limitrofi, configurando la propria rete nella forma ed estensione che ancor oggi in gran parte conserva.

TPM è retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dall'assemblea degli azionisti secondo le regole statutarie.

Il 1 novembre 2007 rappresenta un'altra data storica per TPM, infatti viene avviato il nuovo servizio aggiudicato, dalla Provincia di Milano per il servizio denominato "Lotto II sottore Nord", a TPM in associazione di impresa con AGI e CTNM costituendo la società consortile Brianza Trasporti.



Rimessa prima del subentro di A.M.S.A

Il nuovo servizio coinvolge il territorio monzese (Monza e Comuni limitrofi) ed il territorio brianzolo posto a nord della città (Carate, Desio, Seregno, Cesano M.no, Varedo, Limbiate, ecc., fino ai confini con la provincia di Como) e corrisponde in linea di massima al territorio della Provincia di Monza e Brianza.

Il servizio gestito direttamente da TPM copre tutto il territorio urbano di Monza e dei comuni limitrofi: Arcore sulla direttrice Villasanta (già esistente), Lissone proseguendo sulla direttrice Veduggio (già esistente), Cinisello che si dirama dalla direttrice Taccona di Muggiò (già esistente).

I collegamenti con Brugherio (ex linea 3) e con Muggiò-Nova M.se (ex. Linea 5) sono stati assegnati ad AGI. Col mese di giugno 2008 il servizio subisce nuove significative variazioni con la soppressione della linea Z207, a favore di un più razionale collegamento col Centro città e l'Ospedale, con l'istituzione della nuova linea Z266.



1° gennaio 1968: inizio del servizio

2.2 I servizi di TPM

- di TPL (trasporto pubblico locale) su linee concesse dalla Provincia di Milano a Brianza Trasporti. Così come il rapporto fra azienda di trasporto e cittadini è regolato dalla Carta dei Servizi, il rapporto fra l'Azienda e gli Enti concedenti è disciplinato da un Contratto di Servizio e/o atti di concessione; questi definiscono le caratteristiche quantitative e qualitative che deve avere il servizio di trasporto, quali i percorsi delle linee, i chilometri per linea, la frequenza e gli orari oltre al corrispettivo che spetta all'azienda-gestore del servizio;
- di gestione delle aree di sosta in base ad un contratto di concessione Comunale. Il contratto definisce le aree, i posti auto, gli orari, le tariffe ed il livello qualitativo minimo del servizio.

2.3 Progetti innovativi ed altre attività aziendali

Iniziando dal 2005 con la gestione di alcune delle aree di sosta a pagamento (vedasi in seguito il capitolo dedicato ai parcheggi), TPM ha anche avviato diverse attività, affidategli dal Comune di Monza inquadrate nel contesto di un'organizzazione e di servizi più moderni rivolti alla mobilità.

Queste attività, rappresentano un'evoluzione significativa e positiva dell'Azienda ed un banco di prova per l'organizzazione della stessa.

Le attività principali, già trattate nella precedente Carta dei Servizi, sono in alcuni casi ancora realtà progettuali ma in altri realtà esecutive:

- gestione della gara di appalto per la costruzione del nuovo deposito ed officine aziendali in Via Pompei a Monza. E' stato aggiudicata la costruzione del primo lotto, relativo alla palazzina uffici, ed è in corso la procedura per l'affidamento della costruzione del secondo lotto, relativo al deposito, all'officina ed agli impianti;
- gestione della gara di appalto per la "Fornitura e manutenzione di un sistema di video sorveglianza distribuito nel territorio del Comune di Monza". Il progetto è stato completato e l'impianto è in funzione , con monitoraggio diretto, presso la centrale operativa della Polizia Municipale di Monza, dal secondo semestre 2007. Attualmente è in fase di assegnazione la gara per la realizzazione del secondo lotto, che prevede l'installazione di circa 25 telecamere a controllo del territorio, a beneficio della sicurezza dei Cittadini;
- esecuzione della gara per l'istituzione di alcune zone con limitazioni di accesso al traffico pesante, meglio conosciute come zone ZTL (Zone a traffico limitato), con realizzazione delle stesse prevista entro il primo trimestre 2009;
- realizzata la prima parte del progetto per la realizzazione di un sistema di monitoraggio della posizione degli autobus lungo le linee ed informazione variabile all'utenza, cioè la localizzazione dei mezzi lungo le linee ed il riconoscimento dello stato di anticipo/ritardo rispetto all'orario programmato (in funzione da novembre 2007). La seconda fase del progetto, orientata all'informazione dinamica della clientela, sarà avviata entro fine anno;
- nell'ambito della mobilità TPM, in collaborazione con il Comune di Monza ed altre municipalità europee, è aggiudicataria di una serie di progetti rientranti nel cosiddetto "7° Programma quadro europeo", che

prevedono in particolare: la sperimentazione di autobus ibridi, l'utilizzo di carburanti alternativi, sistemi semaforici in rete, infoparking;

- dal mese di Aprile al dicembre 2007, TPM ha gestito inoltre la manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale stradale nell'ambito del territorio del Comune di Monza. In questo arco di tempo TPM ha informatizzato la ricezione delle segnalazioni dei guasti ed automatizzato l'inoltro delle segnalazioni alle ditte competenti per manutenzione;
- nel corso del 2008 verrà pubblicato il bando di gara per la realizzazione degli impianti di trasmissione radio in digitale a servizio della Polizia Locale, progetto denominato "Radio Tetra".



2.4 La Qualità

Il sistema per la gestione della qualità di TPM, certificato in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000, è stato sottoposto con successo, lo scorso mese di ottobre, a verifica di revisione e rinnovo.

Questo significa che TPM, per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

La certificazione del sistema di gestione della qualità è relativa sia alla progettazione e gestione del servizio di trasporto pubblico che al servizio di gestione della sosta.

Politica aziendale per la qualità

TPM ha la missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio attraverso:

- L'erogazione di un servizio pubblico di trasporto (urbano e suburbano) efficiente ed affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni di fumi di scarico;
- La gestione efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale;
- L'erogazione di un servizio di gestione di parcheggi e sosta su strada.

Il Sistema per la gestione della Qualità basato sulla norma ISO 9001:2000 rappresenta uno strumento che

TPM utilizza per attuare la propria missione ed è mirato a conseguire:

1. la soddisfazione del cliente (intendendo con questo termine sia gli utilizzatori del servizio sia l'intera collettività) attraverso:
 - l'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali;
 - la comunicazione costante con il cliente e gli Enti allo scopo di recepirne le esigenze, analizzarne le problematiche ed operare per l'adozione di opportune azioni correttive e preventive;
 - la pianificazione e la realizzazione di servizi in grado di soddisfare le esigenze degli utenti/clienti;
 - il rispetto delle leggi e delle normative;
 - il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale, che rappresenta il vero patrimonio dell'azienda;
 - la gestione efficiente delle proprie attività in modo da assicurare il raggiungimento degli obiettivi previsti nei contratti di servizio e nelle concessioni in essere.
2. l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo dei processi da perseguire attraverso:
 - l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali.
3. la realizzazione della crescita guidata dei fornitori: per raggiungere l'obiettivo di migliorare reciprocamente l'efficacia e l'efficienza dei processi relativi al cliente.
4. la creazione di risorse adeguate: mediante la realizzazione di piani di formazione del personale, come strumento di risposta alle nuove esigenze dei clienti e mediante il coinvolgimento di tutto il personale nel Sistema di gestione per la Qualità.

La Direzione si impegna a riesaminare annualmente, in occasione del Riesame del Sistema Qualità, la Politica Aziendale per la Qualità per verificare che sia sempre adeguata agli scopi dell'Organizzazione e per accertarne la continua idoneità.

In occasione del riesame, la Direzione si impegna inoltre a pianificare quegli obiettivi che consentono di garantire il miglioramento continuo dei processi aziendali e quindi la soddisfazione del cliente.

2.4.1 Rilevazione qualità percepita/attesa

La qualità del servizio erogato da TPM viene misurata, ai sensi della normativa vigente, attraverso Fattori di Qualità che ne definiscono ed identificano le caratteristiche principali.

TPM si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con la clientela per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.

Strumento fondamentale per conoscere e misurare il livello di soddisfazione dei clienti ed avere indicazioni rispetto alla qualità del servizio erogato è rappresentato dalle indagini di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente) svolte, a far tempo dal 2006, con cadenza annuale.

Per il 2007, TPM ha deciso di condurre l'indagine esclusivamente a mezzo di auto-interviste tramite la compilazione di un questionario pubblicato su internet e coinvolgendo la totalità dei propri abbonati.

Allo scopo l'indagine è stata lanciata il 21 febbraio 2008 dando modo agli utenti/clienti di rispondere entro il 21 marzo successivo; contemporaneamente sono state inviate più di 2000 lettere agli utenti abbonati; inoltre si poteva chiedere il questionario a bordo degli autobus o presso gli URP dei Comuni serviti da TPM e, per Monza, anche presso gli uffici circoscrizionali. Infine il questionario era recuperabile anche su Internet accedendo al sito di TPM.

Il questionario dopo la compilazione poteva essere restituito secondo diverse modalità.

Contrariamente alle attese, la risposta degli utenti/clienti è stata molto deludente, infatti, per il comparto trasporti sono stati riconsegnati solo 170 questionari, mentre per il comparto sosta sono ritornati solo 5 questionari: di conseguenza il campione statistico risulta scarso e poco significativo dell'utenza trasportata.

Per quanto sopra occorrerà ripensare alle modalità di indagine, ripristinando necessariamente le interviste "face to face" in modo da garantire il rilievo di un campione statisticamente e numericamente accettabile e distribuito tra tutte le fasce di utenza.

Comunque i risultati ottenuti, seppur scarni numericamente, hanno contribuito alla definizione della Carta dei Servizi, alla verifica dei propri standard di Qualità e a definire gli impegni futuri nei confronti dell'utenza. I dati sono comunque confrontabili con i giudizi ottenuti negli anni passati e ugualmente confrontabili con analogha indagine statistica sul TPL svolta a livello Nazionale e relativa all'anno 2007 (indagine Isfort): dal confronto si può dedurre il posizionamento di TPM ed individuare i punti di miglioramento.

Nell'allegato "Indici della qualità" sono riassunti i risultati dell'indagine per il comparto trasporti; è stato invece praticamente impossibile produrre dati significativi per il comparto sosta.

2.5 La Privacy

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.196/2003, denominato "Codice in materia di trattamento dei dati personali", viene riaffermata l'importanza della adozione di opportune misure di sicurezza indispensabili per prevenire i rischi legati alla perdita di dati, ad accessi non autorizzati agli stessi e a trattamenti non consentiti o difformi alle finalità per cui i dati stessi vengono raccolti e trattati. Tutta l'organizzazione di TPM è impegnata a far sì che i dati di cui viene in possesso vengano trattati, archiviati e protetti in base alla vigente normativa. Titolare per la tutela e il trattamento dei dati è la stessa TPM.

III. SERVIZI EROGATI

3.1 Trasporto Pubblico Locale

3.1.1 Linee e territorio servito

Dal novembre 2007, TPM è parte di Brianza Trasporti, l'azienda consortile responsabile del trasporto pubblico su gomma nella nuova Provincia di Monza e Brianza, TPM gestisce il Trasporto Pubblico Locale nella Città di Monza e la collega con i comuni di Arcore, Cinisello B., Villasanta, Vedano al Lambro e Lissone.

Linea	Capolinea
Z201	S. Albino - S. Alessandro
Z202	Cimitero - Via D'annunzio
Z204	Vedano { Taccona Cinisello Balsamo
Z206	Via Pellegrini / Via Pompei - Nuovo Ospedale S.Gerardo
Z266	S.Donato - Nuovo Ospedale S.Gerardo
Z208	Arcore- Villasanta / S.Fruttuoso
ZSE-NO ZSO-NE	Circolare Notturna A Circolare Notturna B

KM percorsi in servizio	Passeggeri trasportati	KMq. Area servita	Bacino di utenza (abitanti)
2.216.000	5.586.000	66,00	221.000
Corse effettuate su tutte le linee		Corse medie giornaliere nel periodo scolastico	
192.700		730	

3.1.2 Calendario del servizio

TPM eroga un servizio ad orario diverso per ogni linea.

Il servizio è erogato tutti i giorni dell'anno con esclusione del 25 dicembre e 1 gennaio: ulteriori ed eventuali limitazioni del servizio vengono comunicate all'occorrenza.

Gli orari ed il calendario, relativi ad ogni periodo dell'anno, sono:

- reperibili sul sito internet azienda www.tpmonzesi.com;
- riportati sugli orari distribuiti in forma cartacea;
- esposti in dettaglio sulle paline identificative delle fermate.

3.1.3 Regolarità e puntualità

TPM è impegnata ad effettuare almeno il 99,8% delle corse programmate, garantendone la puntualità, secondo gli standard qualitativi fissati dal capitolato di gara della Provincia di Milano.

Pertanto, nell'ambito del costante impegno di TPM per migliorare gli aspetti di puntualità e regolarità del servizio, l'Azienda è impegnata a rilevare e registrare, tramite un sistema di localizzazione dei mezzi, già in funzione dal settembre 2007, le corse che non rispettano i limiti di tolleranza sopra indicati intraprendendo le azioni correttive/migliorative opportune.

3.1.4 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero e con esclusione dei casi specifici della legge 146/90 e successive modifiche e integrazioni, TPM assicura il servizio nelle seguenti fasce orarie:

1 ^a fascia	dall'inizio del servizio fino alle ore 9,00 con perfezionamento delle corse in partenza dai capolinea alle ore 8,40 comprese
2 ^a fascia	dalle ore 11,50 fino alle ore 14,50 con perfezionamento delle corse in partenza dai capolinea alle ore 14,30 comprese

Nel caso lo sciopero venga indetto con opportuno preavviso, TPM si impegna ad informare la clientela con almeno 5 giorni di anticipo.

3.2 Servizi Speciali



TPM oltre al proprio servizio programmato effettua anche servizi speciali, a pagamento, dedicati alle richieste dei clienti. I servizi speciali sono organizzati con

partenze ed arrivi alle fermate più prossime ai punti di partenza e destinazione comunicati dai clienti.

3.3 Servizi per clienti diversamente abili a ridotta capacità motoria

TPM utilizzata normalmente, nel servizio giornaliero, autobus dotati di pedana e in grado di accogliere persone in carrozzina.

Per garantire la presenza di un autobus con tale dotazione sulla/e corsa/e di interesse è però opportuno effettuare prenotazione telefonica allo 039 2098402, specificando giorno ed ora del viaggio (andata e ritorno).

3.4 Gestione della Sosta

Le aree di sosta a pagamento attualmente gestite da TPM sono:

- [aree di sosta a pagamento su strada a mezzo di parcometri](#)

- Via Anita Garibaldi
(adiacente Tribunale) posti auto 37
- C.so Milano
(prossimità Posta Centrale) posti auto 35
- Via Locatelli
(centro città) posti auto 20
- Via Umberto Primo
(Ospedale Vecchio) posti auto 36
- Via Segantini
(centro città) posti auto 19
- Via Camperio
(Poliambulatorio ASL) posti auto 27
- Via Padre R. Giuliani
(Poliambulatorio ASL-Biblioteca Civica) posti auto 20
- P.zza Cambiaghi
(in via provvisoria ed esclusi i giorni ed orari di mercato)
posti auto 300

- P.zza Castello
(adiacente Stazione FS ed Urban Center) posti auto 142
- Via Volta
(centro città) posti auto 17
- Via Volta
(sotterraneo) posti auto 25
- Via Zucchi
(centro città) posti auto 14
- Via Pellettier
(sotterraneo - adiacenze ESATRI e Istituti scolastici) posti auto 70
- Via Prina / Parravicini
(centro città) posti auto 23
- **parcheggi a barriera:**
 - di P.zza Carducci posti auto 50
 - del Parco presso Porta Monza:
il parcheggio è collegato nei due sensi, con Piazza Citterio, tramite la linea Z204 che può essere usata gratuitamente - nei limiti della tratta suddetta - dai possessori di scontrino di sosta di questo parcheggio posti auto 1000
 - dell'Ospedale Nuovo posti auto 650

Anche per il comparto sosta nel corso del 2007 sono state attivate iniziative di potenziamento e miglioramento del servizio reso alla clientela.

Nello specifico è stato completato il rifacimento e riordino della segnaletica orizzontale e verticale su tutte le aree di sosta. Sono state inoltre attrezzate ed attivate le seguenti aree di sosta:

- dicembre 2007 via Zucchi, via Prina e via Volta
- nel 2008 i due parcheggi sotterranei di Via Volta e Via Pellettier

3.5 Altri servizi di TPM

TPM sta attualmente erogando anche i seguenti servizi:

- **servizio di trasporto all'interno del Cimitero cittadino**
- **servizio di trasporto in Via Bramante da Urbino - Regina Pacis - Cimitero**

Informazioni dettagliate sul servizio sono espresse sulle paline di fermata poste all'interno del Cimitero cittadino e in via Bramante da Urbino.

Per informazioni in merito a tutti i tipi di servizi, di linea o speciali, e per prenotazioni, il personale di TPM è a disposizione contattando direttamente:

- n. telefonico 039-2098402
- fax 039-2002420
- e-mail: info@tpmonzesi.com

IV. BIGLIETTI E TARIFFE IN VIGORE

TITOLI DI VIAGGIO URBANI

Essi comprendono:

- Biglietto a validità oraria 60 minuti
- Abbonamento settimanale a vista 7 giorni: permette corse illimitate dal lunedì alla domenica
- Abbonamento mensile a vista: consente corse illimitate tutti i giorni del mese
- Abbonamento scolastico a vista: vale dal 1° settembre al 30 giugno



*Emettitrice biglietti
anno 1968*

I titoli di viaggio urbani sono validi solo all'interno del comune di Monza sulle linee gestite da TPM:

URBANE

- Z 201** S. ALBINO - MONZA - S. ALESSANDRO
- Z 202** MONZA: D'ANNUNZIO - MONZA CENTRO -LIBERTA'
- Z 206** MONZA: PELLEGRINI STAZIONE FS - MONZA CENTRO - OSPEDALE SAN GERARDO
- Z 266** MONZA: S.DONATO (Via Buonarroto 139) - NUOVO OSPEDALE S.GERARDO

EXTRAURBANE con le seguenti limitazioni territoriali

Linea Z204: Cinisello-Taccona - Vedano-Lissone

- fino in Via della Taccona, 77 (direzione Taccona/Cinisello)
- fino in Via Ramazzotti ang. Via Brianza (direzione Vedano-Lissone)

Linea Z208: Villasanta - S.Fruttuoso

- fino in Via Lecco ang. Via F.Gioia (vale anche quale limite urbano nel Comune di Villasanta)

consentono inoltre di viaggiare, all'interno del Comune di Monza, anche sulle seguenti linee extraurbane gestite da AGI/CTNM:

- Z 203** MONZA FS - BRUGHERIO - COLOGNO NORD (M2)
- limite urbano via Buonarroto n.178/179
- Z 205** VAREDO- NOVA MILANESE - MUGGIÒ - MONZA FS
- limite urbano via Lario ang. Via Pusiano

- Z 209** MONZA (FS) - MUGGIÒ - DESIO - BOVISIO M. CESANO M. (FNM)
- limite urbano via Lario ang. Via Pusiano
- Z 218** SESTO S.G. (M1 - FS) - CINISELLO B.MO (Ospedale Bassini) - MUGGIÒ - MONZA (Ospedale S. Gerardo)
per questa linea la possibilità di utilizzo è limitata alla sola via Pergolesi
- Z 219** PADERNO D./PALAZZOLO (FNM) - NOVA MILANESE - MUGGIÒ - MONZA FS
- limite urbano via Lario ang. Via Pusiano
- Z 221** SESTO S.G. (M1-FS) - MONZA - CARATE B. GIUSSANO - MARIANO C. (FNM)
- limite urbano ramo Sesto S. Giovanni: via Borgazzi 193
- limite urbano ramo Carate/Giussano: v.le Brianza altezza via Palestrina (fronte ingresso Parco)
- Z 222** MONZA FS - S.FRUTTUOSO - SESTO S.G. (M1-FS)
- limite urbano direzione Monza: v.le Lombardia ang. Via Aldina
- limite urbano direzione Milano: v.le Lombardia ang. Via Cambiagio
- Z 223** MILANO - CINISELLO B. - MONZA FS (CELERE)
- limite urbano direzione Monza: v.le Lombardia ang. Via Aldina
- limite urbano direzione Milano: viale Lombardia ang. Via Cambiagio
- Z 228** MEDA - SEREGNO - LISSONE - MONZA FS
- limite urbano direzione Monza: da via Boito 113
- limite urbano direzione Meda: da via Boito 116

Per viaggiare oltre i limiti suddetti è necessario essere muniti di biglietto TPM extraurbano 1 tratta che nel caso di linee gestite da AGI/CTNM è valido solo per le linee:

- Z 203** Monza Fs - Brugherio - Cologno Nord (M2) - **Tratta Brugherio/Monza**
- Z 209** Monza (Fs) - Muggiò - Desio - Bovisio M. Cesano M. (Fnm) - **Tratta Monza/Muggiò**
- Z 219** Paderno D./Palazzolo (Fnm) - Nova Milanese - **Tratta Muggiò/Monza Fs**

In tutti gli altri casi occorre essere in possesso di biglietto SITAM.

I passeggeri trovati in posizione irregolare saranno assoggettati alle sanzioni previste dalle disposizioni vigenti.

TITOLI DI VIAGGIO EXTRAURBANI A 1 TRATTA

Essi comprendono:

- **Biglietto a validità oraria 60'**
- **Abbonamento settimanale a vista 5 giorni:**
permette corse illimitate dal lunedì al venerdì
- **Abbonamento settimanale a vista 7 giorni:**
consente corse illimitate dal lunedì alla domenica
- **Abbonamento mensile a vista:**
consente corse illimitate tutti i giorni del mese
- **Abbonamento scolastico a vista:**
vale dal 1° settembre al 30 giugno

I titoli di viaggio extraurbani a 1 tratta hanno validità sulle linee extraurbane gestite da TPM:

Z 204 Vedano - Monza - Taccona - Cinisello B.
Tratta Vedano/Monza e Taccona/Monza

Z 208 Monza (S.Fruttuoso) - Villasanta - Arcore.
Tratta Monza/Villasanta

consentono inoltre di viaggiare anche su specifiche tratte delle seguenti linee extraurbane gestite da AGI/CTNM:

Z 203 Monza Fs - Brugherio - Cologno Nord (M2) -
Tratta Brugherio/Monza

Z 209 Monza (Fs) - Muggiò - Desio - Bovisio M.
Cesano M. (Fnm) - **Tratta Monza/Muggiò**

Z 219 Paderno D./Palazzo (Fnm) - Nova Milanese -
Tratta Muggiò/Monza Fs

TITOLI DI VIAGGIO EXTRAURBANI A 2 TRATTE

Essi comprendono:

- **Biglietto a validità oraria 75'**
- **Abbonamento settimanale a vista 5 giorni:**
consente corse illimitate dal lunedì al venerdì
- **Abbonamento settimanale a vista 7 giorni:**
consente corse illimitate dal lunedì alla domenica
- **Abbonamento mensile a vista:**
consente corse illimitate tutti i giorni del mese
- **Abbonamento scolastico a vista:**
consente corse illimitate dal 1° settembre al 30 giugno

I titoli di viaggio extraurbani a 2 tratte hanno validità all'interno di Monza sulle linee TPM URBANE Z201-Z202-Z206-Z266 e sulle tratte urbane delle linee Z204 e Z208

● Z 219 PADERNO D./PALAZZOLO (FNM) - NOVA MILANESE - NELLA TRATTA NOVA M.SE / MONZA FS

TITOLI DI VIAGGIO INTERNI AI COMUNI COLLEGATI

I titoli di viaggio interni ai comuni collegati hanno validità all'interno del comune di Muggiò, nella tratta Muggiò/Tacona della Linea Z218 e all'interno del Comune di Villasanta:

- **Biglietto a corsa semplice:**
vale una corsa
- **Abbonamento mensile a vista:**
consente corse illimitate tutti i giorni del mese
- **Abbonamento scolastico a vista:**
consente corse illimitate dal 1° settembre al 30 giugno

4.1 Utilizzo documenti di viaggio

Il cliente deve convalidare il biglietto nell'apposita macchina oblitratrice a bordo del veicolo ed entro la prima fermata da quando è salito sul mezzo. Ai capolinea la timbratura del biglietto dovrà essere effettuata immediatamente dopo essere saliti in vettura. Eventuali guasti della apparecchiatura di convalida, vanno segnalati al conducente.

Gli utenti del servizio sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio, a richiesta del personale di vigilanza incaricato dall'Azienda, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa.

Al personale di vigilanza è riconosciuta la veste di **Guardia Particolare Giurata e Pubblico Ufficiale** ed il viaggiatore, al quale viene contestato l'utilizzo irregolare del documento di viaggio, non può rifiutarsi di dare indicazioni sulla propria identità personale. A tal fine l'utente contravventore è tenuto ad esibire un documento di identità personale e, in mancanza, dovrà fornire a voce le proprie generalità; il rifiuto di fornire le proprie generalità potrà essere perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale (**art. 651 Rifiuto d'indicazioni sulla propria identità personale**).

Chiunque si rifiuti di dare indicazioni sulla propria identità personale, sul proprio stato, o su altre qualità personali, quando richiesto da un pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni, è punito con l'arresto fino a un mese o con l'ammenda fino a € 206,00).

Nel caso in cui le generalità siano fornite a voce, il personale di vigilanza potrà effettuare gli opportuni controlli sulla veridicità di quanto dichiarato e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale (**art. 496 False dichiarazioni sulla identità o su qualità personali proprie o di altri**). Chiunque, fuori dei casi indicati negli articoli precedenti, interrogato sulla identità, sullo stato o su altre qualità della propria o dell'altrui persona, fa mendaci dichiarazioni a un pubblico ufficiale, o a

persona incaricata di un pubblico servizio, nell'esercizio delle funzioni o del servizio, è punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a € 516,00).

I dati personali saranno trattati e protetti da TPM secondo la normativa vigente (D.Lgs 196/2003).

Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, può operare anche in abiti borghesi e può incassare direttamente l'importo della sanzione amministrativa, rilasciandone ricevuta.

4.2 Reperibilità dei documenti di viaggio

Per usufruire dei servizi di trasporto di TPM i clienti devono attenersi alle "condizioni generali di trasporto" in vigore. In particolare, i clienti sono tenuti a munirsi di biglietto od abbonamento valido ed idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura.

Tutti i tipi di biglietti e di abbonamento possono essere acquistati presso la Sede TPM di via Borgazzi, 35 (tel. 039 2098411):

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.00
- sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Luglio e Agosto

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.10 e dalle ore 14.15 e 17.30
- venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.10 e dalle ore 14.15 e 16.15

Inoltre i biglietti e gli abbonamenti, ad esclusione di quelli scolastici (*), possono essere acquistati presso circa 130 rivenditori distribuiti omogeneamente su tutto il territorio servito.

L'elenco completo delle rivendite è disponibile sul sito internet www.tpmonzesi.com

(*) Gli attuali abbonamenti scolastici vengono venduti esclusivamente presso la Sede TPM di via Borgazzi, 35 (tel. 039 2098411). Altre modalità di vendita dei suddetti abbonamenti, eventualmente attivate da TPM, verranno opportunamente comunicate.

4.3 Sanzioni a carico degli utenti

Ai sensi dell'art. 16 della Legge Regionale 29 ottobre 1998 n. 22 e successive modifiche e integrazioni, gli utenti del servizio che vengano trovati dal personale di vigilanza sprovvisti del titolo di viaggio (per sé o per il bagaglio) o con titolo di viaggio irregolare o scaduto, sono soggetti ad una sanzione amministrativa oltre al

costo del biglietto, se dovuto.

La sanzione applicata da TPM in caso di irregolarità nell'uso dei documenti di viaggio è attualmente di Euro 90,00; nel caso di reiterazione della violazione entro cinque anni, la sanzione è raddoppiata.

Ai sensi del DL 507/1999 Art. 41, chiunque, non essendo concorso nella contraffazione o nell'alterazione, fa uso di biglietti contraffatti o alterati, è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 103 euro a 619 euro. Il titolo di viaggio, viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione.

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- direttamente all'agente accertatore;
- tramite bollettino postale n. 40301202 intestato a TPM o vaglia postale;
- presso l'Ufficio Movimento di TPM in via Borgazzi, 35 a Monza, in contanti o tramite carta bancomat (no cartadi credito e Banco Posta) nei seguenti orari dei giorni feriali:

con orario invernale

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.15 alle ore 16.15

con orario estivo

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Se il pagamento della sanzione, in una delle forme sopra riportate, avviene entro 60 giorni dall'erogazione della sanzione, l'importo della stessa è ridotto ad un terzo della sanzione, oltre al costo del biglietto, se dovuto.

Trascorso il termine di 60 giorni, TPM attiverà le procedure per il recupero delle sanzioni non pagate.

Coloro che dichiarano di essere in possesso di un abbonamento, ma non sono in grado di esibirlo saranno multati come sopra indicato. Il provvedimento potrà essere annullato, dietro presentazione dell'abbonamento regolarmente convalidato in data anteriore a quella dell'accertamento salvo le opportune verifiche d'ufficio (regolarità documento, comportamento recidivo, ecc.) presso l'Ufficio Movimento, entro i 30 giorni successivi.

In caso di annullamento della sanzione sarà dovuto solo il pagamento delle spese amministrative vigenti.

Il personale di verifica è incaricato anche di vigilare sull'osservanza degli obblighi cui debbono attenersi gli utenti dei servizi di trasporto pubblico su gomma, di farli rispettare ed emettere, ove necessario, le previste sanzioni.

L'UTENTE DEL SERVIZIO È CONSIDERATO PRIVO DI IDONEO E VALIDO TITOLO DI VIAGGIO TPM QUANDO:

a) pur essendo in possesso del biglietto

- abbia omesso di convalidarlo non appena salito in vettura;
- il biglietto di viaggio utilizzato non sia valido per la tratta in cui avviene la verifica;
- il biglietto orario sia utilizzato oltre il tempo di validità;
- sul biglietto siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo;
- il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione.

b) pur essendo in possesso di abbonamento

- non lo abbia convalidato o compilato ove previsto;
- l'abbonamento sia scaduto;
- il viaggiatore non sia il titolare dell'abbonamento;
- presenti l'abbonamento con segni di alterazione o contraffazione;
- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento.

4.4 Ricorsi

Eventuali contestazioni o ricorsi a contravvenzioni, dovranno essere indirizzate esclusivamente in forma scritta entro 30 giorni dalla data di contestazione del verbale a:

TPM - DIREZIONE GENERALE
Via Borgazzi 35 20058 MONZA MI

In caso di violazione commessa da minorenni il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la patria potestà.

V. NORME DI VIAGGIO

5.1 Condizioni Generali Del Trasporto

ESTRATTO DELL'ARTICOLO N. 67 BIS DEL REGOLAMENTO DI POLIZIA URBANA DEL COMUNE DI MONZA

Art. 67 Bis - Tutte le persone che utilizzano le linee gestite dalla locale A.M.S.A.* hanno l'obbligo di munirsi del regolare biglietto (normale o di abbonamento) e, all'occorrenza, esibirlo al personale incaricato. La Commissione Amministratrice della A.M.S.A.** è autorizzata a disciplinare il comportamento dei viaggiatori, dettagliando precise norme alla cui ottemperanza sono tenuti tutti i viaggiatori. Le norme di disciplina dovranno essere opportunamente portate a conoscenza del pubblico mediante la loro affissione, in apposito quadro a bordo di tutti gli automezzi di linea.

Le infrazioni alle norme di comportamento regolarmente deliberate dalla Commissione Amministratrice** saranno

punite con la sanzione minima prevista per le infrazioni ai regolamenti comunali e determinata dalla Giunta Municipale quale somma da corrispondere in breve nelle mani dello stesso agente accertatore.

La potestà contravvenzionale è anche determinata al personale viaggiante di controlleria debitamente riconosciuto dalla competente superiore autorità.

(*) ora TPM SpA (come da Deliberazione del Consiglio Comunale n° 112 del 21-12-1999).

(**) ora Consiglio di Amministrazione di TPM SpA.

NORME PER I PASSEGGERI DELLE AUTOLINEE TPM

NORME DI CARATTERE GENERALE

Chiunque viaggia su mezzi di trasporto delle linee gestite dalla TPM ha l'obbligo di munirsi del regolare biglietto (normale o di abbonamento) fatta eccezione per gli aventi diritto alle speciali concessioni stabilite dalla legge o dalle disposizioni emanate dal Comune o dall'Azienda.

Il passeggero è tenuto a mostrare il proprio documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio. Chi viaggia sui mezzi TPM è tenuto a timbrare, se previsto, il documento di viaggio entro la fermata successiva a quella di salita. Ai capolinea, la timbratura del biglietto dovrà essere effettuata immediatamente dopo essere saliti in vettura.

Ai passeggeri degli autobus delle linee TPM è vietato:

- 1) salire e scendere da parte diversa da quella prescritta;
- 2) salire quando la vettura sia segnalata completa;
- 3) parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;
- 4) insudiciare o guastare o comunque rimuovere o manomettere materiale e apparecchiature delle vetture;
- 5) occupare più di un posto e ingombrare i passaggi, sostare in piattaforma posteriore quando nella parte centrale della vettura vi sono posti disponibili a sedere o i piedi;
- 6) sputare o fumare all'interno delle vetture;
- 7) sporgersi o gettare oggetti di qualsiasi genere dai finestrini;
- 8) portarvi fucili carichi ed oggetti pericolosi, sudici o che possono imbrattare i viaggiatori, o per qualsiasi altra ragione riuscire molesti;
- 9) salire in vettura alterati da bevande alcoliche o altre;
- 10) cantare, suonare, schiamazzare od in altro modo disturbare;
- 11) portare cani od altri animali in difformità dal regolamento del Comune di Monza: "Regolamento comunale per il benessere degli animali e per una

migliore convivenza con la collettività umana" e salvo le particolari concessioni riguardanti cani da guida per non vedenti e non udenti;

- 12) distribuire nelle vetture, oggetti, volantini o pubblicazioni a scopi pubblicitari, od esercitarvi qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere scritti, volantini, manifesti o altri oggetti anche a scopo di beneficenza;
- 13) viaggiare sprovvisti di biglietto o di abbonamento o di tessera di riconoscimento; con tessera o abbonamento scaduti o irriconoscibili; con biglietto o altro documento di viaggio non timbrato, alterato, o usato in orario, o giorno, o settimana, o mese diversi da quelli previsti dal documento stesso, con anche una sola corsa in più di quante previste dal documento di viaggio.

NORME RELATIVE AL TRASPORTO DEI BAMBINI

I bambini che superano il metro di altezza pagano il biglietto regolare come adulti. È esente dal pagamento del biglietto, purché non occupi un posto a sedere, un solo bambino di altezza inferiore al metro accompagnato da passeggero pagante; quelli in soprannumero pagano il biglietto.

NORME PER IL TRASPORTO DI COLLI

- 1) è ammesso il trasporto di colli a mano sui mezzi del servizio urbano ed extraurbano;
- 2) è consentito il trasporto di due colli, massimo, per passeggero;
- 3) è concesso il trasporto gratuito di un solo collo di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 25;
- 4) è concesso il trasporto gratuito di due contenitori utilizzati per il trasporto di animali (es. trasportino per gatti e conigli, gabbietta per roditori e volatili), tali contenitori non devono avere spigoli appuntiti, angoli taglienti o punte sporgenti, devono essere puliti e non emanare odori;
- 5) è consentito il trasporto di due colli di dimensioni non superiori, anche da un solo lato, ai cm. 90, pagando un biglietto alla tariffa ordinaria per ogni collo;
- 6) è vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti, angoli taglienti o punte sporgenti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi, o che siano sudici od esalino odori penetranti;
- 7) è vietato il trasporto di bauli, sacchi ingombranti, casse o altri oggetti che evidentemente non fanno parte del comune bagaglio che un passeggero porta con sé.
- 8) in vettura i colli debbono essere posati sul pavimento ed in modo da non ingombrare i passaggi o recare molestia o danni alle persone o

alle vetture.

ECCEZIONI

- a) Strumenti musicali: è concesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale, libero o in custodia, purché non superi le dimensioni di una chitarra in custodia rigida che è di cm. 112 x 47 x 20;
- b) sci: è concesso il trasporto di un solo paio di sci per passeggero previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria;
- c) passeggini per bambini: è consentito il trasporto gratuito dei passeggini per bambini purché ripiegati;
- d) borse a rotelle per la spesa: è concesso il trasporto gratuito di una borsa a rotelle per la spesa per passeggero pagante;
- e) canne da pesca: è concesso il trasporto gratuito di un fascio di canne per la pesca, purché non superino l'altezza di m. 1,50 e il diametro di cm. 10;
- f) fucili da caccia: è concesso il trasporto gratuito di un fucile da caccia purché scarico e contenuto nell'apposito fodero o portato appeso alla persona munita di regolare licenza di caccia.

NORME RELATIVE AL TRASPORTO DI ANIMALI

- 1) L'accesso è consentito su tutti i mezzi di trasporto pubblico operanti nel Comune di Monza esclusivamente agli animali domestici, ed è gratuito
- 2) Gli animali dovranno in ogni caso essere accompagnati dal proprietario o detentore a qualsiasi titolo, che avrà cura che essi non sporchino né creino disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.
- 3) Per i cani è obbligatorio l'uso del guinzaglio e della museruola, e l'accompagnatore deve essere dotato dell'attrezzatura idonea alla rimozione delle deiezioni. La norma non si applica ai cani per non vedenti o non udenti, addestrati come cani guida. Ove richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il privo di vista è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida"(Legge 08/02/2006 n.60);
- 4) E' consentito l'accesso a non più di due cani per persona;
- 5) Tutti gli altri animali devono essere trasportati all'interno degli appositi contenitori (es. trasportini per gatti e conigli, gabbiette per roditori e volatili) che ne impediscano l'interazione con i passeggeri, e in nessun caso devono essere lasciati liberi all'interno del mezzo pubblico. Tali contenitori devono essere opportunamente chiusi o coperti, in modo da evitare stress agli animali trasportati, garantendone comunque il benessere;
- 6) E' consentito il trasporto di non più di due contenitori per persona;

- 7) E' consentito l'accesso ad un massimo di:
- **numero 3 cani per vettura nelle ore di morbida** (dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 14.30 alle 17.00 e dalle 19.00 al termine del servizio)
- **numero 1 cane per vettura nelle ore di punta** (dalle 6.30 alle 8.30 - dalle 12.30 alle 14.30 e dalle 17.00 alle 19.00);
- 8) Coloro che accompagnino cani o trasportino contenitori contenenti animali sono tenuti al risarcimento dei danni eventualmente provocati alle persone o alle vetture.

5.2 Rapporti con il Cliente

5.2.1 Diritti dei passeggeri

I passeggeri che scelgono i servizi TPM hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza;
- all'informazione a terra e a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore;
- al rispetto degli orari in vigore entro gli standard previsti dall'Azienda;
- a poter acquisire le informazioni relative al servizio e alle modalità di fruizione del medesimo;
- a un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto dell'utenza;
- a inoltrare reclami;
- a esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- al rimborso del titolo di viaggio nei casi previsti (vedi sezione Indennizzo - rimborso del cliente).

5.2.2 Doveri dei passeggeri

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- rispettare scrupolosamente le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori TPM nello svolgimento del loro lavoro;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di regolare titolo di viaggio;
- non salire o scendere da porta diversa da quella prescritta;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporgersi o gettare oggetti di qualsiasi genere dai finestrini;
- reggersi agli appositi sostegni durante la marcia;
- non appoggiarsi alle porte di salita/discesa e non affollarsi intorno alle stesse;
- non sostare in corrispondenza della prima porta anteriore e non disturbare il conducente se non per informazioni in merito al servizio;

- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti o accessori;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone, distribuire volantini, esercitare commercio;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'Azienda;
- non usare o manomettere i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate insieme a quelle del vivere civile;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- a bordo segnalare, per tempo e tramite l'apposito pulsante, la prenotazione della fermata per scendere, e a terra deve chiedere la fermata con un cenno della mano.

5.3 Altre Condizioni di Trasporto

5.3.1 Oggetti smarriti

TPM non è responsabile dei bagagli o degli oggetti smarriti o lasciati da un passeggero a bordo dei veicoli; ne provvederà alla registrazione del ritrovamento e alla custodia ai sensi degli artt. 927 e ss. del Codice Civile.

Gli oggetti dimenticati o smarriti saranno disponibili per la restituzione con orario

lunedì-giovedì: 9.00-12.00 / 14.00-17.30

venerdì: 9.00-12.00 / 14.00-16.30

Qualora dall'oggetto si possa risalire al proprietario, sarà cura di TPM contattare l'interessato. Il tempo di giacenza degli oggetti smarriti è fissato in 2 mesi. Gli oggetti pericolosi o in cattivo stato di conservazione che ne pregiudichi l'utilizzo, verranno distrutti immediatamente.

5.3.2 Indennizzo – rimborso del cliente

Sono previsti rimborsi, nei seguenti casi, se riconducibili a grave colpa da parte di TPM:

- a) servizio soppresso senza preventiva informazione all'utenza mediante inserzione sui mezzi di stampa, a diffusione locale, ed avvisi sugli autobus;
- b) qualora non venga garantito il proseguimento del viaggio, in caso di guasto del mezzo, entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea;

c) in caso di grave o palese danno al cliente per ritardi imputabili ad inefficienze aziendali.

L'entità del rimborso sarà pari al valore della corsa e verrà erogato in titoli di viaggio. Le richieste di indennizzo dovranno essere inviate alla Direzione TPM, tramite:

- posta ordinaria - via Borgazzi, 35 - 20052 MONZA
- tramite fax nr. 039.2002420
- tramite e-mail: info@tpmonzesi.com

entro una settimana dal verificarsi del fatto. TPM esaminerà la richiesta presentata dal cliente e darà risposta motivata di accettazione o diniego entro 30 giorni.

5.3.3 Sinistri e coperture assicurative

L'eventuale responsabilità di TPM per danni a persone o a cose, accertata ai sensi di legge, è coperta da idonee polizze assicurative:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- responsabilità civile verso terzi.

5.3.4 Procedure in caso di incidente a bordo dei mezzi

Nel caso di infortunio o di danneggiamento a cose occorso a trasportati in seguito ad incidente stradale o per caduta accidentale sul mezzo stesso, il cliente coinvolto deve immediatamente segnalare il danno subito al conducente e inviare tempestiva richiesta scritta e circostanziata alla Direzione aziendale, perché possano essere attivate le procedure di risarcimento. Alla stessa dovranno essere allegati: biglietto o altro titolo di viaggio validi, eventuali certificati rilasciati da strutture ospedaliere o dal proprio medico curante e/o quant'altro utile alla quantificazione del danno.

VI. SICUREZZA DEL VIAGGIO

6.1 Mezzi di trasporto

TPM garantisce la piena funzionalità degli autobus attraverso un programma di manutenzione articolato ed accurato degli stessi, impostato secondo le indicazioni delle case costruttrici, soprattutto per quanto riguarda gli organi deputati alla sicurezza (freni, pneumatici, sterzo, ecc.).

La normativa ha inoltre introdotto l'obbligo dell'utilizzo delle cinture di sicurezza anche sui mezzi di trasporto pubblico, nei casi ove previste a tal fine si precisa che:

"Ai sensi del Decreto Legislativo n. 150 del 13 aprile 2006 (recepimento della Direttiva 2003/20/CE) è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare i dispositivi di ritenuta, ove presenti.

Chiunque non fa uso dei dispositivi di ritenuta è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 68 Euro a 275 Euro.

Chiunque, pur facendo uso dei dispositivi di ritenuta, alteri od ostacoli il normale funzionamento degli stessi è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 34 Euro a 138 Euro". L'azienda non risponde dei danni arrecati dal mancato uso di detti dispositivi.

6.2 Identificabilità del personale

Al fine di aumentarne la visibilità, tutto il personale di TPM a contatto con il pubblico è identificabile dall'apposito tesserino di riconoscimento, che deve sempre essere portato in modo visibile. Conducenti e controllori sono inoltre riconoscibili anche dalla divisa, che deve essere indossata in perfetto ordine.

6.3 Monitoraggio e formazione del personale

TPM garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

6.4 Piani di addestramento del personale

TPM, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico ed alla formazione generale del proprio personale.

Autisti e controllori, più degli altri, entrano in contatto diretto o indiretto con i clienti, e sono tenuti a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste agevolandoli nell'esercizio dei diritti ed informandoli degli obblighi. Anche al rimanente personale, impiegatizio o tecnico, oltre a corsi di formazione generale, vengono somministrati corsi di formazione, aggiornamento ed addestramento tecnico specifici per l'attività svolta.

6.5 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

TPM esercita una sorveglianza sulla sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore attraverso il proprio personale addetto alla controlleria e con il contributo attivo dell'autista. Sugli autobus sono montati radiotelefoni che consentono all'autista un rapido collegamento automatico con la centrale operativa per i casi di emergenza. In ogni caso TPM raccomanda ai propri clienti di prestare particolare attenzione sugli autobus affollati e, in occasione di manifestazioni di grande richiamo (es. Gran Premio di F1), anche a terra.

6.6 Incidentalità

Dal punto di vista della sinistrosità, TPM ha attivato un osservatorio sul coinvolgimento di autisti in un elevato numero di incidenti al fine di intraprendere le opportune misure migliorative.

VII. LA RETE DI VENDITA TPM

Per usufruire dei servizi di trasporto di TPM, i clienti devono attenersi alle "condizioni generali di trasporto" in vigore. In particolare, i clienti sono tenuti a munirsi di biglietto o abbonamento valido e idoneo che deve essere conservato fino al momento della discesa dalla vettura. Tutti i tipi di biglietti e di abbonamento possono essere acquistati presso la Sede TPM o presso i rivenditori presenti sul territorio (cfr. punto 4.2). L'elenco completo delle rivendite è disponibile sul sito internet www.tpmonzesi.com

7.1 Come diventare rivenditore autorizzato TPM

Per diventare rivenditore autorizzato di titoli di viaggio TPM è necessario presentare richiesta scritta alla Direzione aziendale che, valutati i requisiti dei richiedenti (es. tipo ed ubicazione esercizio, giorno di chiusura), propone la stipula di un'apposita convenzione.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:
TPM SpA - Unità Amministrativa
tel. 039 2098412 / 2098411

VIII. VENDITA DI SPAZI PUBBLICITARI

Attraverso diversi canali di comunicazione TPM permette alle aziende di avere un dialogo diretto e costante con il pubblico attraverso l'utilizzo degli spazi pubblicitari esterni ed interni alle autovetture:

- Esterna alle vetture
 - *integrale o semi -integrale*, di lungo periodo (su tutto il perimetro o solo sulla parte posteriore del mezzo);
 - *tabellare*, periodica di breve, medio o lungo periodo, su uno o più lati dell'autobus.
- Interna alle vetture
 - *locandine (appendini)* da legare ai sostegni orizzontali degli autobus: dimensione preferita 17 x 25 cm - max formato A4;
 - *tablette* da inserire in appositi telai fissati nella parte alta delle pareti interne degli autobus.

La vendita degli spazi pubblicitari prevede inoltre la possibilità di inserire pubblicità sui documenti a grande distribuzione quali biglietti di viaggio, tagliandi parcheggi, ecc.

Per maggiori informazioni, inviare richiesta scritta a TPM al numero di fax 039-2002420, all'e-mail info@tpmonzesi.com oppure telefonando ai numeri 039-2098416 / 2098418 / 2098403.

IX. PARCO AUTOMEZZI TPM

9.1 Eguaglianza e imparzialità nell'accesso al servizio - comfort del viaggio

TPM è impegnata in scelte di acquisto dei mezzi che migliorino l'accessibilità e il comfort in generale dal punto di vista della rumorosità, climatizzazione, illuminazione, numero e articolazione dei posti a sedere. A questo scopo TPM orienta i propri acquisti su autobus.

- con pianale completamente ribassato e privi di gradini interni per facilitare l'accesso;
- con climatizzatore e ventilazione forzata del vano passeggeri per garantire il comfort in ogni condizione climatica;
- attrezzati con pedane apposite per consentire l'accesso a persone diversamente abili in carrozzina (n. 1 posti attrezzato per l'ancoraggio di carrozzelle);



Autobus elettrico

9.2 Affollamento

TPM è impegnata a far sì che l'affollamento degli autobus non sia normalmente superiore all'80% dei posti complessivamente disponibili (seduti e in piedi).

9.3 Attenzione all'ambiente

Per diminuire l'impatto ambientale, derivante dalle emissioni dei motori, gli autobus di TPM sono alimentati con gasolio a bassissimo tenore di zolfo (max 10 parti per milione), nonostante il maggior costo dello stesso. Con le acquisizioni successive al 1992 e fino al 2004, gli autobus sono dotati di motorizzazioni classificate da EURO1 a EURO3. Gli autobus acquistati successivamente

al 2004 sono inoltre dotati di filtro antiparticolato o catalizzatore e gli stessi rispondono a requisiti superiori alle più aggiornate categorie ambientali (E5 ed EEV) TPM è fortemente orientata a continuare, compatibilmente con le risorse economiche disponibili, lo svecchiamento del proprio parco autobus, con attenzione inoltre a nuove tecnologie che possano far conseguire ulteriori miglioramenti nel campo della mobilità sostenibile.

In tal senso TPM ha anche provveduto a dotare tutti gli autobus Euro 0, ancora in servizio, di appositi filtri riducendo del 90% le emissioni di particolato.

9.4 Manutenzione mezzi ed assistenza di linea

TPM dispone di una propria officina specializzata nella manutenzione del proprio parco mezzi. Essa esegue con regolarità controlli periodici sull'efficienza di tutti gli organi e dispositivi inerenti alla sicurezza e all'efficienza dei mezzi, ciò anche a garanzia del contenimento delle emissioni inquinanti. In caso di malfunzionamento o di inaffidabilità di un mezzo, TPM provvede ad escluderlo dal servizio per il tempo necessario alla rimessa in efficienza. Nel caso l'inefficienza o il malfunzionamento si manifestino durante il servizio, TPM provvede all'immediata sostituzione del mezzo in linea o al capolinea cercando di limitare il più possibile il disagio dei Clienti. TPM dispone di un proprio automezzo di soccorso che consente il traino dei veicoli in grave avaria direttamente presso l'officina di TPM stessa. TPM allo scopo mantiene attivo un servizio di pronto intervento, costituito da persone (conducenti e meccanici) e autobus, durante tutto l'arco del servizio e garantisce tempi di intervento mediamente compresi tra i 15 e 30 minuti (per i capolinea più lontani o in particolari condizioni di traffico).

9.5 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Per garantire costanti condizioni igieniche e di pulizia dei propri mezzi, TPM ha istituito un programma di pulizia che garantisce la scopatura e spolveratura giornaliera dei mezzi (pavimenti, sedili, rivestimenti, ecc.), il lavaggio completo interno, compresa disinfezione con cadenza mensile oltre a due interventi annuali che comprendono anche il trattamento dei pavimenti. Vengono inoltre eseguiti interventi mirati in caso di necessità.

X. COMFORT E PULIZIA ALLE FERDATE

Le fermate attrezzate con palina presenti sulla rete gestita da TPM sono mediamente 400, tutte attrezzate con le indicazioni relative agli orari, alla validità degli stessi ed ai punti di vendita dei biglietti più prossimi alla fermata. Delle suddette fermate, nel solo territorio del Comune di Monza, 60 sono attrezzate con pensiline di attesa dotate anche di sedili.

TPM è impegnata a incrementare tale dotazione, compatibilmente con vincoli di carattere economico e con la possibilità pratica di effettuare l'installazione, anche dietro richiesta di cittadini o associazioni. Ogni nuova installazione è comunque, vincolata alla verifica del rispetto dei regolamenti comunali e norme vigenti e al rilascio di autorizzazione da parte dei uffici comunali competenti. La pulizia delle pensiline viene effettuata mensilmente dalla ditta concessionaria per la gestione della pubblicità e controllata da TPM.

XI. TPM COMUNICA

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, TPM è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi. I principali strumenti di comunicazione utilizzati da TPM per comunicare con la propria clientela sono:

11.1 Orari cartacei e cartine

Con l'avvio del nuovo servizio (1 nov 2007) e la costituzione di Brianza Trasporti, la competenza per la redazione e stampa degli orari è condivisa con quest'ultima, mentre TPM è incaricata della distribuzione sul territorio di propria competenza. Gli orari vengono rilasciati gratuitamente presso i punti di vendita dei documenti di viaggio TPM, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Monza e dei Comuni serviti o presso la sede di TPM stessa.

11.2 Orari e punti di vendita dei documenti di viaggio

Sia gli orari che l'indicazione dei punti vendita più vicini sono esposti sulla totalità delle paline di fermata.

11.3 Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente sugli

autobus e, secondo necessità, a fermate significative della rete o comunque in zone interessate a particolari avvenimenti (dipendenti o indipendenti da TPM). Internamente agli autobus sono inoltre esposti il regolamento per l'utilizzo del servizio e le sanzioni previste nel caso di utilizzo irregolare dello stesso.

11.4 Informazioni telefoniche

A disposizione della clientela per informazioni telefoniche su orari, percorsi o eventuali reclami è istituito il numero di telefono 039-20984.1 con prima risposta dell'operatore automatico, che supporterà il cliente nel raggiungimento dell'ufficio competente.

TPM ha inoltre istituito un proprio Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) che risponde al numero di telefono 039 2098411 ed è disponibile nei seguenti orari:

lunedì-venerdì: 7.30-19.00

sabato: 8.30-12.30

Luglio e Agosto

lunedì-giovedì: 8.30-12.15 / 14.15-17.30

venerdì: fino alle 16.15

A far tempo dal 1 novembre 2007 è inoltre attivo un call center, comune per Brianza Trasporti, che risponde al numero verde gratuito **800 77 88 57** (Orario unico 7.00 - 20.00)

11.5 www.tpmonzesi.com

Presso il sito internet di TPM, www.tpmonzesi.com, sono disponibili avvisi e comunicazioni alla clientela, orari e punti di vendita dei biglietti. A tale proposito, TPM è costantemente impegnata a rendere il proprio sito internet più funzionale e rispondente alle sempre maggiori richieste di informazione on-line da parte della clientela.

11.6 Reclami e suggerimenti

Per conoscere le esigenze dei clienti e per garantire un servizio all'altezza delle aspettative è fondamentale per TPM la disponibilità all'ascolto ed alla comunicazione.

Il reclamo potrà essere presentato:

- compilando l'apposito modulo prestampato disponibile a bordo degli autobus (chiedendolo ai conducenti) e presso l'URP di TPM;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a T.P.M. Trasporti Pubblici Monzesi S.p.A. Via G. Borgazzi, 35 - 20052 Monza (MI);
- tramite posta elettronica all'indirizzo info@tpmonzesi.com;
- utilizzando il modulo presente nella sezione "contattaci" del sito internet www.tpmonzesi.com;

- via fax al n. 039 2002420;
- telefonicamente al n. 039 2098403 in orario di ufficio:
 lunedì-venerdì: 7.30-19.00 / sabato: 8.30-12.30
Luglio e Agosto
 lunedì-giovedì: 8.30-12.15 / 14.15-17.30
 venerdì: fino alle 16.15
- telefonicamente al Call Center numero verde gratuito
 800 77 88 57 (Orario unico 7.00 -20.00)

Nella segnalazione il cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire all'Azienda di inviargli una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a TPM per la ricostruzione dei fatti (es. linea, numero o targa del mezzo, data e ora del fatto, fermata, ecc.).

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

I reclami anonimi potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno corso a provvedimenti nei confronti dei dipendenti coinvolti e saranno comunque trattati ai fini statistici.

TPM si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

XII. INDICI DI QUALITÀ

Con la presente Carta dei Servizi vengono rilasciati i risultati dell' indagine sulla soddisfazione espressa da parte dei clienti condotta nei mesi di febbraio e marzo 2008 sui servizi gestiti da TPM.

La qualità del servizio erogato da TPM viene misurata, ai sensi della normativa vigente, attraverso Fattori di Qualità che definiscono ed identificano le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico. TPM intende avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con la clientela per conoscere il suo giudizio riguardo la qualità del servizio reso.



Uno strumento
che avvicina ancora
di più TPM
ai propri utenti.

www.tpmonzese.com