

## Indice

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 2006.....</b>	<b>4</b>
1.1. Principi della Carta	4
1.1.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità</i>	4
1.1.2 <i>Continuità</i>	4
1.1.3 <i>Partecipazione</i>	4
1.1.4 <i>Efficienza ed efficacia</i>	4
1.1.5 <i>Rispetto dell'ambiente</i>	4
1.1.6 <i>Trasparenza</i>	5
1.2 Finalità della Carta	5
<b>2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA .....</b>	<b>5</b>
2.1 La Storia	5
2.2 Il contratto di servizio	5
2.3 Progetti innovativi ed altre attività aziendali	5
2.4 La Qualità	6
2.5 La Privacy	6
<b>3. SERVIZI EROGATI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Trasporto Pubblico Locale	7
3.1.1 <i>Linee e territorio servito</i>	7
3.1.2 <i>Calendario del servizio 2006</i>	7
3.1.3 <i>Regolarità e puntualità</i>	7
3.1.3 <i>Servizi minimi garantiti in caso di sciopero</i>	8
3.2 Servizi Speciali	8
3.3 Servizi per clienti diversamente abili a ridotta capacità motoria	8
3.4 Servizi Turistici	8
3.5 Gestione della Sosta	8
3.6 Altri servizi di TPM	9
<b>4. BIGLIETTI E TARIFFE IN VIGORE.....</b>	<b>9</b>
4.1 Utilizzo documenti di viaggio	10
4.2 Reperibilità dei documenti di viaggio	10
4.3 Sanzioni a carico degli utenti	11
4.4 Ricorsi	12
<b>5. NORME DI VIAGGIO.....</b>	<b>12</b>
5.1 Condizioni Generali Del Trasporto	12
5.2 Rapporti con il Cliente	14
5.2.1 <i>I diritti dei passeggeri</i>	14
5.2.2 <i>Doveri del viaggiatore</i>	14
5.3 Altre Condizioni di Trasporto	15
5.3.1 <i>Oggetti smarriti</i>	15
5.3.2 <i>Indennizzo - rimborso del cliente</i>	15
5.3.3 <i>Sinistri e coperture assicurative</i>	16
5.3.4 <i>Procedure in caso di incidente a bordo dei mezzi</i>	16
<b>6. SICUREZZA DEL VIAGGIO .....</b>	<b>16</b>
6.1 Mezzi di trasporto	16
6.2 Identificabilità del personale	16
6.3 Monitoraggio e formazione del personale	16
6.4 Piani di addestramento del personale	16
6.5 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	17
6.6 Incidentalità	17
<b>7 LA RETE DI VENDITA TPM .....</b>	<b>17</b>
7.1 Come diventare rivenditore autorizzato TPM	17
<b>8. VENDITA DI SPAZI PUBBLICITARI .....</b>	<b>17</b>
<b>9. PARCO AUTOMEZZI TPM .....</b>	<b>17</b>
9.1 Eguaglianza ed imparzialità nell'accesso al servizio - comfort del viaggio	18
9.2 Accessibilità	18
9.3 Comfort	18
9.4 Affollamento	18
9.5 Attenzione all'ambiente	18
9.6 Manutenzione mezzi ed assistenza di linea	18

9.7 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	18
9.8 Comfort e pulizia alle fermate	19
<b>10. TPM COMUNICA .....</b>	<b>19</b>
10.1 Orari cartacei e cartine	19
10.2 Orari e punti di vendita dei documenti di viaggio	19
10.3 Avvisi al pubblico	19
10.4 Informazioni telefoniche	19
10.5 WWW.TPMONZESI.COM	19
10.6 Reclami e suggerimenti	19
<b>11. INDICI DI QUALITÀ 2006 .....</b>	<b>20</b>

TRASPORTI PUBBLICI MONZESI			NUMERI UTILI	
Orari, regolarità servizio	Centrale operativa	Tel. 039 20984.1	Tutti i giorni	Da inizio servizio alle ore 19.00
Reclami, suggerimenti	Segreteria generale	Tel. 039 2098403	LU - GI Venerdì	8.30-12.30 /14.00/17.30 fino alle 16.30 ( dopo le 16.30 casella vocale)
Servizi speciali	Ufficio movimento	Tel. 039 20984.1	LU - GI Venerdì	8.30-12.30 /14.00/17.30 fino alle 16.
Pubblicità	Ufficio deposito e Segreteria generale	Tel. 039 2098416 039 2098418 039 2098403	LU - GI Venerdì	8.30-12.30 /14.00/17.30 fino alle 16.
Incidenti	Ufficio sinistri	Tel. 039 2098416 Tel. 039 2098418	LU - GI Venerdì	8.30-12.30 /14.00/17.30 fino alle 16.

## “SALIRE INSIEME”

Caro Cliente TPM,

Con l'edizione 2006, TPM si è assunta l'impegno di aggiornare la Carta dei Servizi con frequenza annuale.

La Carta dei Servizi descrive sinteticamente l'organizzazione, gli obiettivi dell'Azienda, fornisce notizie sui servizi offerti da TPM, rende disponibili informazioni di carattere generale utili al Lettore e utente per utilizzare al meglio i servizi di TPM.

I Cittadini e i Clienti che lo desiderano possono comunicare quotidianamente con TPM anche tramite altri canali, integrativi della Carta dei Servizi attraverso l'indirizzo di posta elettronica [info@tpmonzesi.com](mailto:info@tpmonzesi.com) oppure tramite il numero 039 209841.

Inoltre, un altro strumento di contatto è il sito di TPM - [www.tpmonzesi.com](http://www.tpmonzesi.com) - che offre informazioni in tempo reale su avvisi, novità, evoluzioni del servizio di TPM. L'Azienda sta lavorando su una nuova versione del sito: l'impegno su questo fronte è quello di offrire uno strumento sempre più completo, semplice da utilizzare e che sia di supporto a tutti coloro che si avvalgono quotidianamente (e non) dei servizi TPM, dal servizio pubblico ai servizi speciali, fino ad arrivare al servizio di sosta.

Queste opportunità di comunicazione sono ricche fonti di informazioni per il Management di TPM, il quale le tiene in grande considerazione per indirizzare i propri interventi operativi, gli investimenti da effettuare: il tutto nell'ottica di una continua e crescente attenzione alla qualità del servizio, alla sicurezza e alla soddisfazione del Cliente.

Oltre al classico trasporto pubblico, per cui TPM è nota, a partire da gennaio 2005 TPM gestisce alcune aree di sosta a pagamento nell'ambito del Comune di Monza. Anche per la sosta, a fine 2005 TPM ha ottenuto un importante riconoscimento: la certificazione rilasciata dal TÜV, ente internazionale di rilevante importanza nel settore.

Sempre dalla fine del 2005 TPM ha iniziato ad occuparsi - in collaborazione con il Comune di Monza e con altri Enti locali territoriali - di progetti relativi alla mobilità: si tratta di un'evoluzione necessaria per l'Azienda per affrontare in modo globale i crescenti problemi della mobilità e rispondere in maniera più esaustiva alle esigenze del Cittadino.

Infine, riportiamo nella Carta dei Servizi i giudizi relativi alle rilevazioni effettuate nei mesi scorsi e che Voi, gentili Clienti e “collaboratori” avete espresso sull'operato di TPM. I risultati del 2005 sono stati messi a confronto con i risultati raggiunti nelle precedenti rilevazioni. Vogliamo “Salire Insieme”, giorno per giorno e negli anni a seguire: Vi ringraziamo per il contributo.

Buona lettura con TPM.

Il Presidente  
Ferruccio Mori

## 1. PRESENTAZIONE DELLA 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 ed a 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 l'adeguamento ad un obbligo normativo, ma costituisce un impegno che TPM SpA assume con i tutti cittadini, oltre che con i propri clienti, relativamente ai servizi di trasporto pubblico erogati sulle linee gestite dalla stessa. TPM adocumunche chiamarla Carta dei Servizi per la diversa tipologia di servizi

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 SpA 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.

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 2.1 **La Storia**

TPM SpA 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. Una ulteriore evoluzione dell'allora A.M.S.A. si ha negli anni successivi quando, alla chiusura di S.A.A.B., A.M.S.A. 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 SpA è retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dall'assemblea degli azionisti secondo le regole statutarie.

### 2.2 **Il contratto di servizio**

TPM eroga il proprio servizio gestendo linee di concessione Provinciale e Comunale. 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 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.

### 2.3 **Progetti innovativi ed altre attività aziendali**

TPM ha anche avviato diverse attività, affidategli dal Comune di Monza inquadrate nel contesto di una organizzazione e di un servizio più moderni rivolti alla mobilità (la gestione sosta è un evidente primo passo).

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

- gestione della gara di appalto per la costruzione del nuovo deposito ed officine aziendali
- gestione della gara di appalto per la "Fornitura e manutenzione di un sistema di video sorveglianza distribuito nel territorio del Comune di Monza"
- studio di fattibilità per l'istituzione di alcune zone con limitazioni di accesso al traffico pesante
- progetto pilota per la realizzazione di un sistema di monitoraggio della posizione degli autobus lungo le linee ed informazione variabile all'utenza

## 2.4 La Qualità

Il sistema per la gestione della qualità di TPM SpA è certificato in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000, esso rappresenta uno strumento che la stessa utilizza per attuare la propria missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, ciò significa che l'organizzazione aziendale è strutturata secondo regole scritte, ben definite e che l'erogazione del servizio avviene secondo criteri di efficacia, efficienza e di qualità.

**La iniziale certificazione del sistema di gestione qualità relativo alla progettazione e gestione del servizio di trasporto pubblico è stata estesa, a far tempo dal gennaio 2006, anche al servizio di gestione della sosta.**

Nei suoi obiettivi TPM mira a conseguire soprattutto **la soddisfazione del cliente**, intendendo con questo termine sia gli utilizzatori del servizio sia l'intera collettività, attraverso:

- La fornitura di un servizio pubblico di trasporto (urbano e suburbano), efficiente, affidabile e 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 ed in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Ciò comporta:

- l'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali;
- la comunicazione costante con il cliente 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 dei propri processi, al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
- 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
- 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 di TPM è inoltre impegnata a riesaminare annualmente 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.

## 2.5 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 ed il trattamento dei dati è la stessa TPM SpA.

### 3. SERVIZI EROGATI

#### 3.1 Trasporto Pubblico Locale

##### 3.1.1 Linee e territorio servito

Attualmente TPM gestisce il Trasporto Pubblico Locale nella Città di Monza e la collega con i comuni di Brugherio, Villasanta, Muggiò, Taccona, Nova Milanese e Vedano al Lambro.

Le linee gestite sono 6

linea	Capolinea	Km rete
1	S. Albino - S. Alessandro	9,737
DS/SN	Circolare destra e sinistra	15,885
3	Brugherio - Villasanta	10,815
4	Vedano { Taccona S. Fruttuoso (Via Metauro)	10,857
5	S. Fruttuoso { Muggiò / Taccona Nova Milanese	11,683
6	Via Pellegrini / Via Pompei - Nuovo Ospedale S.Gerardo	7,020
	TOTALE rete di KM. gestiti	65,997

Ogni anno TPM SpA produce circa 2.070.000 Km, trasporta in media 5.800.000 passeggeri ed ha un volume di affari medio di 10.500.000 Euro. Il territorio servito è stimabile in circa 60 Km<sup>2</sup> con un potenziale bacino di utenza pari a circa 221.000 abitanti.

##### 3.1.2 Calendario del servizio 2006

TPM eroga un servizio ad orario diverso per ogni linea.

Il servizio è erogato tutti i giorni dell'anno con esclusione del 1° maggio e del 15 agosto.

Nei giorni di Pasqua e di Natale il servizio viene erogato in modalità ridotta dalle ore 8,00 alle ore 13,00 circa.

Nei giorni 24 e 31 dicembre il servizio termina alle ore 21,00 circa, il 26 dicembre ed il 1° gennaio il servizio inizia alle ore 8,00 circa.

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

- reperibili sul sito internet azienda [www.tpmonzesi.com](http://www.tpmonzesi.com)
- distribuiti in forma cartacea
- esposti in dettaglio sul 90% delle 405 paline identificative delle fermate

Mediamente nel periodo invernale (inizio settembre/metà giugno) vengono effettuate 613 corse giornaliere, oltre ai bis di rinforzo

##### 3.1.3 Regolarità e puntualità

TPM è impegnata ad effettuare almeno il 99,9 % delle corse programmate; inoltre a partire dal 2000 ha individuato tre fermate per ogni linea e, in condizioni di

normalità, si impegna a far sì che in detti punti i passaggi possano avvenire con un ritardo massimo di 10' e/o con un anticipo massimo di 2' rispetto agli orari esposti.

Pertanto, nell'ambito del costante impegno di TPM per migliorare gli aspetti di puntualità e regolarità del servizio, l'Azienda ha avviato il rilievo e la registrazione delle corse che non rispettano i limiti di tolleranza sopra indicati.

### 3.1.3 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

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

1^ fascia	dall'inizio del servizio fino alle ore 9,00 con perfezionamento delle corse in partenza dai capolinea alle ore 8,40 comprese
2^ 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 dispone di 37 autobus, utilizzati normalmente nel servizio giornaliero, dotati di pedana ed 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).

TPM dispone inoltre di:

- n. 2 autobus, con pedana, appositamente attrezzati per l'incarozzamento delle carrozzine (n. 2 posti per carrozzina, n. 7 posti a sedere con cinture di ritenuta, n. 1 posto per accompagnatore).

A richiesta vengono organizzati servizi dedicati, previo accettazione di preventivo da parte dei richiedenti.

## 3.4 Servizi Turistici

Dal 2005 le attività di TPM comprendono anche un servizio di noleggio effettuato con un autobus di piccole dimensioni (max 28 posti) il cui livello di comfort assicura le migliori condizioni di viaggio.

L'autobus è inoltre dotato di pedana mobile e può anche essere trasformato per il trasporto di n. 2 carrozzine (in tal caso la capienza si riduce a 24 posti a sedere +2 carrozzine).

## 3.5 Gestione della Sosta

Oltre al servizio di trasporto pubblico locale (TPL), il Comune di Monza, a far tempo dal 1 gennaio 2005, ha affidato a TPM SpA la gestione:

- di tutte le aree di sosta a pagamento su strada a mezzo di parcometri:
  - Via Anita Garibaldi (adiacente Tribunale) n. 37 posti auto
  - C.so Milano (prossimità Posta Centrale) n. 35 posti auto
  - Via Cortelonga (centro città) n. 18 posti auto
  - Via Umberto Primo ( Ospedale Vecchio) n. 36 posti auto
  - Via Segantini (centro città) n. 19 posti auto
  - Via Camperio (Poliambulatorio ASL) n. 27 posti auto
  - Via Padre R. Giuliani (Poliambulatorio ASL-Biblioteca Civica) n. 19 posti auto

- P.zza Castello (adiacente Stazione FS ed Urban Center) n. 160 posti auto
- dei seguenti parcheggi a barriera:
  - di P.zza Carducci n. 50 posti auto
  - del Parco presso Porta Monza: il parcheggio è servito anche da un bus navetta che lo collega nei due sensi - dalle ore 8.30 alle ore 19.00 dei giorni feriali - a Piazza Citterio n. 1000 posti auto
  - dell'Ospedale Nuovo n. 650 posti auto.

### 3.6 Altri servizi di TPM

TPM sta attualmente erogando anche i seguenti servizi:

- servizio di trasporto all'interno del Cimitero cittadino:
  - periodo di vigenza dell'orario invernale ed estivo tutti i giorni, sia feriali che festivi, dalle ore 8.45 alle 11,15 e dalle 14,00 alle 16,25 - ogni tre giri completi all'interno del Cimitero viene effettuato un collegamento con Via Bramante da Urbino (Motorizzazione Civile)
  - nel periodo da 1 a 31 agosto il servizio viene effettuato solo al mattino (8.45./11,15) nei giorni di MERCOLEDI' e SABATO

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

- servizio sperimentale di collegamento a navetta tra il parcheggio sito all'interno del Parco di Monza (Porta Monza) e Piazza Citterio effettuato tutti i giorni lavorativi dal lunedì al sabato, dalle 8,30 alle 20,00

Per informazioni in merito a tutti i tipi di servizi, di linea o speciali o turistici, e per prenotazioni, il personale di TPM è a disposizione contattando direttamente il n. telefonico 039 2098402, fax 039 2002420, e-mail: info@tpmonzesi.com

## 4. BIGLIETTI E TARIFFE IN VIGORE

I documenti di viaggio della TPM sono di 4 tipi:

1) URBANI	Validi solo all'interno del Comune di Monza. Consentono di viaggiare su tutti gli autobus ATM entro i confini del Comune di Monza
2) EXTRAURBANI 1 TRATTA	Validi sulle linee regionali 3 - 4 - 5, che collegano Monza con Brugherio, Villasanta, Vedano, Taccona, Muggiò. Sono validi all'interno di Monza.
3) EXTRAURBANI 2 TRATTE	Validi sulle linee regionali 3 - 4 - 5, quando si utilizzano due tratte extraurbane. Validi sulla linea regionale 5 fra Monza e Nova Milanese. Sono validi all'interno di Monza.
4) INTERNI AI COMUNI COLLEGATI	Validi all'interno delle tratte comunali di Brugherio, Villasanta, Vedano, Muggiò + Nova Milanese

tipo	tariffa				validità
	Urbana in Monza	Extraurbana 1 tratta	Extraurbana 2 tratte	Interna ai comuni collegati	
Biglietto a corsa semplice	-	-	-	€ 0,85	Una corsa
Biglietto a validità oraria 60'	€ 0,90	€ 1,,10	-	-	60 minuti

Biglietto a validità oraria 75'	-	-	€ 1,30	-	75 minuti
*) abbonamento settimanale a vista 5 giorni	-	€ 6,80	9,00	-	Corse illimitate dal Lunedì al Venerdì
*) abbonamento settimanale a vista 7 giorni	€ 6,60	€ 7,30	€ 8,40	-	Corse illimitate dal Lunedì alla Domenica
*) abbonamento mensile a vista	€ 25,00	€ 28,00	€ 34,00	€ 23,00	Corse illimitate tutto i giorni del mese
Abbonamento scolastico a vista	€ 155,00	€ 171,00	€ 214,00	€ 145,00	Da 1 settembre a 30 giugno

I documenti di viaggio urbani emessi da TPM sono validi anche sulle tratte delle linee ATM interne al Comune di Monza.

#### 4.1 Utilizzo documenti di viaggio

Il cliente deve convalidare il biglietto nell'apposita macchina oblitratrice, a bordo del primo 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, richiesto da un pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni, rifiuta di dare indicazioni sulla propria identità personale, sul proprio stato, o su altre qualità personali, è punito con l'arresto fino a un mese o con l'ammenda fino a € 200,00).

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, e' punito con la reclusione fino a un anno o con la multa fino a € 500,00)

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, rilasciandone ricevuta, l'importo della sanzione amministrativa.

#### 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 - 14):

*nel periodo di validità dell'orario invernale*

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00
- al venerdì dalle ore 14.15 alle ore 16.00

*nel periodo di validità dell'orario estivo*

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00

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.tpmonzese.com](http://www.tpmonzese.com)

(\*) Gli abbonamenti scolastici vengono venduti esclusivamente presso la Sede TPM di via Borgazzi 35 ( tel. 039 2098411 - 14). 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, per gli animali 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; se il pagamento della sanzione avviene nelle mani dell'agente accertatore od entro 60 giorni l'importo della sanzione è ridotto ad un terzo, oltre al costo del biglietto se dovuto.

La sanzione applicata da TPM in caso di irregolarità nell'uso dei documenti di viaggio è di Euro 77,00:

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

nella misura di Euro 25,00 (1/3 terzo della sanzione) direttamente all'agente accertatore od entro 60 giorni dalla contestazione, tramite bollettino postale n. 40301202 intestato a TPM SpA, o presso l'Ufficio Movimento operante presso la sede di TPM in via Borgazzi 35 - Monza - nei seguenti orari dei giorni feriali:

8.30 - 12.00 14.00 - 17.30 dal lunedì al giovedì / 8.30 - 12.00 14.00 - 16.30 al venerdì

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, presso l'Ufficio Movimento, entro i 30 giorni successivi. In caso di annullamento della sanzione sarà dovuto solo il pagamento delle spese amministrative.

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 ommesso 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.

#### **L'UTENTE È ALTRESÌ CONSIDERATO PRIVO DI IDONEO E VALIDO TITOLO DI VIAGGIO TPM QUANDO:**

- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento

In caso di contraffazione, alterazione o cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione.

#### 4.4 Ricorsi

Eventuali contestazioni o ricorsi a contravvenzioni, dovranno essere indirizzate esclusivamente in forma scritta a:

TPM SpA - DIREZIONE GENERALE  
Via Borgazzi 35 20058 MONZA MI

In caso di violazione commessa da minorenne il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà dei genitori dopo che l'infrazione commessa dal minore gli sarà stata notificata per mezzo di raccomandata AR.

## 5. 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 della TPM SpA.*

### NORME PERI PASSEGGERI DELLA 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 del 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, salvo le particolari concessioni riguardanti cani da guida per ciechi, i cani da caccia e i cani di piccole dimensioni;
- 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 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;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) 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) *passaggini per bambini: è consentito il trasporto gratuito dei passaggini 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 spalla da persona munita di regolare licenza di caccia*

#### **NORME RELATIVE AL TRASPORTO DI ANIMALI**

- a) *Cani guida per ciechi: sono ammessi al trasporto gratuito sul servizio urbano ed extraurbano senza limitazione di orario, purché muniti di museruola a paniere e tenuti al guinzaglio - così modificato dalla Legge 08/02/2006 n.60: «omissis, il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida anche non munito di museruola. salvo quanto previsto dal quinto comma. Sui mezzi di trasporto pubblico, ove richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il privo di vista è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida».*
- b) *Cani da caccia: sono ammessi in numero massimo di tre per vettura, previo pagamento di biglietto alla tariffa ordinaria per la linea interessata, dall'inizio del servizio fino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 al termine del servizio. Ogni cane deve essere munito di*

*museruola a paniere a maglie fitte e tenuto a guinzaglio da persone in possesso della licenza di caccia, e deve essere tenuto in modo da non ingombrare i passaggi o arrecare molestia ai passeggeri.*

*c) Cani di piccole dimensioni: sono considerati cani di piccole dimensioni quelli la cui mole permette senza difficoltà, al passeggero che lo accompagna di portarlo in braccio. Non sono ammessi più di tre cani in vettura.*

*d) Uccelli da richiamo: sono ammesse al trasporto le gabbiette contenenti uccelli da richiamo secondo le seguenti norme:*

- I. le gabbiette non devono avere spigoli appuntiti o angoli taglienti o punte sporgenti che possono recare danno o molestia ai passeggeri;*
- II. è consentito il trasporto di due gabbiette massimo per passeggero;*
- III. per ciascuna gabbietta il passeggero è tenuto ad acquistare un biglietto alla tariffa ordinaria in vigore sulla linea.*
- IV. Coloro che accompagnano cani, o trasportino gabbiette contenenti uccelli da richiamo sono tenuti al risarcimento dei danni eventualmente provocati alle persone od alle vetture.*

#### **ALTRE NORME**

##### **1) LIMITE URBANO PER LA VALIDITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE LINEE N. 3 - 4 - 5**

*Linea N. 3: Villasanta - Monza - Brugherio*

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

*- Via Buonarroti, 178/179*

*Linea N. 4: Taccona - S. Fruttuoso - Vedano*

*- Via della Taccona, 77*

*- Via Ramazzotti ang. Via Brianza*

*Linea N. 5: S. Fruttuoso - Muggiò - Nova Milanese*

*- Via Lario ang. Via Pusiano (vale anche quale limite urbano nel Comune di Muggiò)*

*I limiti per la validità di documenti di viaggio della tratta urbana per le linee N., 3 - 4 - 5 sono quelli sopraindicati.*

*Per viaggiare oltre i limiti suddetti è necessario essere muniti di biglietto interurbano. Negli spostamenti NOVA MILANESE - MONZA il confine oltre il quale è necessario munirsi di specifico biglietto è posto in Via Foscolo angolo Via. Calafatami. I passeggeri trovati in posizione irregolare saranno assoggettati alle sanzioni previste dalle disposizioni vigenti.*

## **5.2 Rapporti con il Cliente**

### **5.2.1 I diritti dei passeggeri**

I passeggeri che scelgono i servizi TPM hanno diritto:

- A viaggiare in condizioni di sicurezza;
- All'informazione a terra ed 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;
- Ad poter acquisire, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- Ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- Alla riconoscibilità del personale a contatto della utenza;
- Ad inoltrare reclami;
- Ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- Al rimborso del titolo di viaggio nei casi previsti (vedi sezione Indennizzo - rimborso del cliente)

### **5.2.2 Doveri del viaggiatore**

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 ed 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 compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

### 5.3 Altre Condizioni di Trasporto

#### 5.3.1 Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo dei nostri autobus verranno custoditi ai sensi degli artt. 927 e ss. del Codice Civile e saranno disponibili per la restituzione con orario

9.00 - 12.00 / 14.00 - 17.30 dal lunedì al giovedì

9.00 - 12.00 / 14.00 - 16.30 venerdì

Ogni qual volta dall'oggetto si potrà risalire al proprietario, la TPM contatterà l'interessato; in casi particolari può essere previsto il recapito a domicilio a spese del cliente.

Il tempo di giacenza degli oggetti smarriti è fissato in 2 mesi. Scaduto questo termine, essi vengono inviati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Monza (al momento sono in corso contatti per risolvere gli aspetti operativi del problema). Gli oggetti igienicamente pericolosi o in cattivo stato di conservazione che ne pregiudichi l'utilizzo, verranno distrutti.

#### 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 SpA, tramite:

- posta ordinaria - via Borgazzi 35 20052 MONZA;
- tramite fax n. 039 2002420
- tramite e-mail : [info@tpmonzesi.com](mailto:info@tpmonzesi.com)

entro una settimana dal verificarsi del fatto, la TPM esaminerà quanto esperito dal cliente e darà risposta motivata di accettazione o diniego entro 30 gg.

### **5.3.3 Sinistri e coperture assicurative**

L'eventuale responsabilità di TPM SpA per danni a persone od 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, perché possano essere attivate le procedure di risarcimento, deve immediatamente segnalare il danno subito al conducente ed inviare tempestiva richiesta scritta e circostanziata alla Direzione aziendale (alla stessa dovranno essere allegati eventuali certificati rilasciati da strutture ospedaliere o dal proprio medico curante e/o quant'altro utile alla quantificazione del danno).

## **6. SICUREZZA DEL VIAGGIO**

### **6.1 Mezzi di trasporto**

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

La normativa ha di recente 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 68,00 Euro a 275,00 Euro.

Chiunque, pur facendo uso dei dispositivi di ritenuta, altera od ostacola il normale funzionamento degli stessi è soggetto alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 34,00 Euro a 138,00 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; lo stesso viene inoltre sottoposto agli accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

### **6.4 Piani di addestramento del personale**

Consapevole dell'importanza rivestita dalle Risorse umane per la realizzazione della Qualità del servizio, TPM presta particolare attenzione all'addestramento tecnico ed alla formazione generale del proprio personale.

Autisti e controllori, più degli altri, entrano in contatto diretto od indiretto con i clienti, costoro in particolare sono tenuti a rivolgersi a loro con cortesia e rispetto, rispondendo professionalmente alle loro richieste e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Anche il rimanente personale, impiegatizio o tecnico, segue dei percorsi di addestramento tecnico e di formazione peculiari per l'attività svolta.

I meccanici vengono in particolare formati relativamente alle innovazioni tecnologiche dei mezzi, per una ottimale riparazione degli stessi.

### 6.5 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

TPM SpA attraverso il proprio personale addetto alla controlleria e con il contributo attivo dell'autista, esercita una sorveglianza sulla sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore.

Sugli autobus sono montati radiotelefonari 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.

## 7 LA RETE DI VENDITA TPM

### 7.1 Come diventare rivenditore autorizzato TPM

Per diventare rivenditore autorizzato di titoli di viaggio TPM SpA 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 una apposita convenzione.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a :

TPM SpA - Unità Amministrativa - tel. 039 2098412 / 2098414

## 8. 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

- o *integrale*, di lungo periodo, su tutto il perimetro del mezzo
- o *tabellare*, periodica di breve, medio o lungo periodo, su uno o più lati dell'autobus

### - Interna alle vetture

- o *locandine (appendini)* da legare ai sostegni orizzontali degli autobus: dimensione preferita 17 x 25 cm - max formato A4
- o *tabelle* da inserire in appositi telai fissati nella parte alta delle pareti 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 SpA al fax 039-2002420, all'e-mail [info@tpmonzesi.com](mailto:info@tpmonzesi.com) oppure telefonando ai num. 039-2098416 / 418 / 403.

## 9. PARCO AUTOMEZZI TPM

Il parco automezzi rotabile di TPM negli ultimi anni è mediamente composto da 84 autobus ai quali si è aggiunto l'autobus utilizzato per i servizi turistici .

Tra questi:

- 2 (di cui uno elettrico) adibiti principalmente al servizio interno al Cimitero ed al servizio speciale in v. Bramante da Urbino;
- 2 allestiti per il trasporto specifico di utenti diversamente abili anche in carrozzina;
- 4 di piccole dimensioni destinati a servizi particolari od a servizi di collegamento con navetta (es. Parco/Piazza Citterio);
- 76 destinati al servizio di linea.

### **9.1 Eguaglianza ed imparzialità nell'accesso al servizio - comfort del viaggio**

TPM è impegnata in scelte di acquisto dei mezzi che ne migliorino l'accessibilità ed il comfort in generale dal punto di vista della rumorosità, climatizzazione, illuminazione, numero ed articolazione dei posti a sedere.

### **9.2 Accessibilità**

Il 46% degli autobus in servizio:

- è attrezzato con pedane motorizzate per consentire l'accesso a persone diversamente abili in carrozzina (n. 1 posti attrezzato per l'ancoraggio di carrozzelle);
- ha il pianale ribassato senza gradini né per l'accesso al piano di carico né per l'accesso a gran parte dei sedili);

Su questi autobus anche la salita/discesa delle persone più anziane è agevolata dall'abbassamento automatico, di circa 7 centimetri, del piano di carico all'apertura delle porte.

### **9.3 Comfort**

Il 46 % degli autobus è dotato di ventilazione per il vano passeggeri e climatizzazione del posto guida.

Con le ultime acquisizioni si è introdotta la climatizzazione globale del veicolo, posto guida e vano passeggeri (n. 6 autobus in servizio da settembre 2005).

### **9.4 Affollamento**

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

### **9.5 Attenzione all'ambiente**

Per diminuire l'impatto ambientale derivante dalle emissioni dei motori gli autobus di TPM sono alimentati, nonostante il maggior costo dello stesso, con gasolio a bassissimo tenore di zolfo (max 10 parti per milione),

Con le acquisizioni successive al 1992, gli autobus sono dotati di motorizzazioni classificate da EURO1 a EURO3 (n.38 E1/E2, n. 9 E3 pari complessivamente a circa il 53% del parco).

Gli ultimi autobus acquisiti (n. 6 in servizio dal settembre 2005) sono inoltre dotati di marmitta catalitica che riduce notevolmente le emissioni inquinanti, equiparando gli stessi ad autobus di categoria EURO4.

L'impegno di TPM va nella direzione di continuare, compatibilmente con le risorse economiche disponibili, lo svecchiamento del proprio parco autobus, con attenzione inoltre a nuove tecnologie o carburanti alternativi che possano far conseguire ulteriori miglioramenti nel campo della mobilità sostenibile.

### **9.6 Manutenzione mezzi ed assistenza di linea**

TPM SpA 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 ed alla 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 od il malfunzionamento si manifestino durante il servizio, si provvede all'immediata sostituzione del mezzo in linea od al capolinea cercando di minimizzare 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 od in particolari condizioni di traffico).

### **9.7 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 e

trattamento dei pavimenti, almeno tre volte all'anno per ogni autobus, oltre ad interventi mirati in caso di necessità.

#### **9.8 Comfort e pulizia alle fermate**

Le fermate attrezzate con palina presenti sulla rete gestita da TPM sono 405, di queste il 90 % riportano le indicazioni relative agli orari, alla validità degli stessi ed ai punti di vendita dei biglietti esistenti nei dintorni della fermata.

Delle suddette fermate 55, nel solo territorio del Comune di Monza, sono attrezzate con pensiline di attesa dotate anche di sedili.

TPM è impegnata ad 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 degli stessi. Ogni nuova installazione è inoltre, vincolata alla verifica del rispetto dei regolamenti e norme vigenti ed al rilascio di autorizzazione da parte dei competenti uffici comunali.

La pulizia delle pensiline viene effettuata mensilmente dalla ditta concessionaria per la gestione della pubblicità e controllata da TPM.

### **10. 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:

#### **10.1 Orari cartacei e cartine**

Annualmente TPM stampa e distribuisce circa 25.000 orari invernali e 10.000 orari estivi che vengono distribuiti gratuitamente presso i punti di vendita dei biglietti, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Monza e dei Comuni serviti o presso la sede di TPM stessa.

#### **10.2 Orari e punti di vendita dei documenti di viaggio**

Sia gli orari che l'indicazione dei punti vendita più vicini sono esposti sul 90% delle paline di fermata - sono escluse le paline in prossimità dei capolinea di arrivo.

#### **10.3 Avvisi al pubblico**

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

#### **10.4 Informazioni telefoniche**

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

#### **10.5 WWW.TPMONZESI.COM**

Presso il sito internet di TPM, [www.tpmonzesi.com](http://www.tpmonzesi.com), sono disponibili avvisi e comunicazioni alla clientela, orari e punti di vendita dei biglietti.

A tale proposito, TPM sta investendo risorse ed energie per rinnovare completamente il proprio sito, al fine di renderlo funzionale e rispondente alle sempre maggiori richieste di informazione on-line da parte della clientela.

#### **10.6 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 gli Uffici Aziendali;
- 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](mailto:info@tpmonzesi.com)
- utilizzando il formulario presente alla sezione "contattaci" del sito internet: [www.tpmonzesi.com](http://www.tpmonzesi.com)
- via fax al n. 039/2002420
- telefonicamente al n. 039/2098403 in orario di ufficio: 9.00 - 12.00 / 14.00 - 17.30 dal lunedì al giovedì, 9.00 - 12.00 / 14.00 - 16.30 venerdì. In orari diversi allo 039 20984.1 seguendo le istruzioni (registrazione su casella vocale).

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...).

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

I reclami o suggerimenti anonimi potranno dar corso ad 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.

## 11. INDICI DI QUALITÀ 2006

Con la presente Carta dei Servizi vengono rilasciati i risultati dell'indagine condotta nel mese di Marzo 2005 sulla soddisfazione espressa da parte dei clienti. La qualità del servizio erogato da TPM SpA viene misurata, ai sensi della normativa vigente, attraverso Fattori di Qualità che definiscono ed identificano le caratteristiche principali del servizio di trasporto pubblico. TPM SpA intende avvalersi 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 soddisfazioni dei clienti ed avere indicazioni rispetto alla qualità del servizio erogato è rappresentato dalle indagini di Customer Satisfaction ossia di rilevazione dei indici di soddisfazione del cliente. TPM SpA ha svolto fino ad ora indagini di questo genere con cadenza biennale. Con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il rapporto con la propria clientela, a partire dal 2006, TPM svolgerà tali indagini con cadenza annuale, attivando allo scopo anche nuovi canali, paralleli all'indagine svolta "faccia a faccia", quali rilevazioni tramite il sito internet ed altre, indirizzate a particolari categorie di utenti (esempio clienti abbonati), realizzate attraverso la compilazione " a casa" di un apposito questionario.

TPM SpA è impegnata a realizzare entro il 2006 anche la prima indagine di Customer Satisfaction (soddisfazione del cliente) relativa all'attività di gestione dei parcheggi.