

CARTA della MOBILITÀ 2014

net 
nordesttrasporti



www.nordesttrasporti.it

NET S.r.l.
via Monte Rosa,89
20149 Milano

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Marketing e Comunicazione
Milano, maggio 2014

INDICE

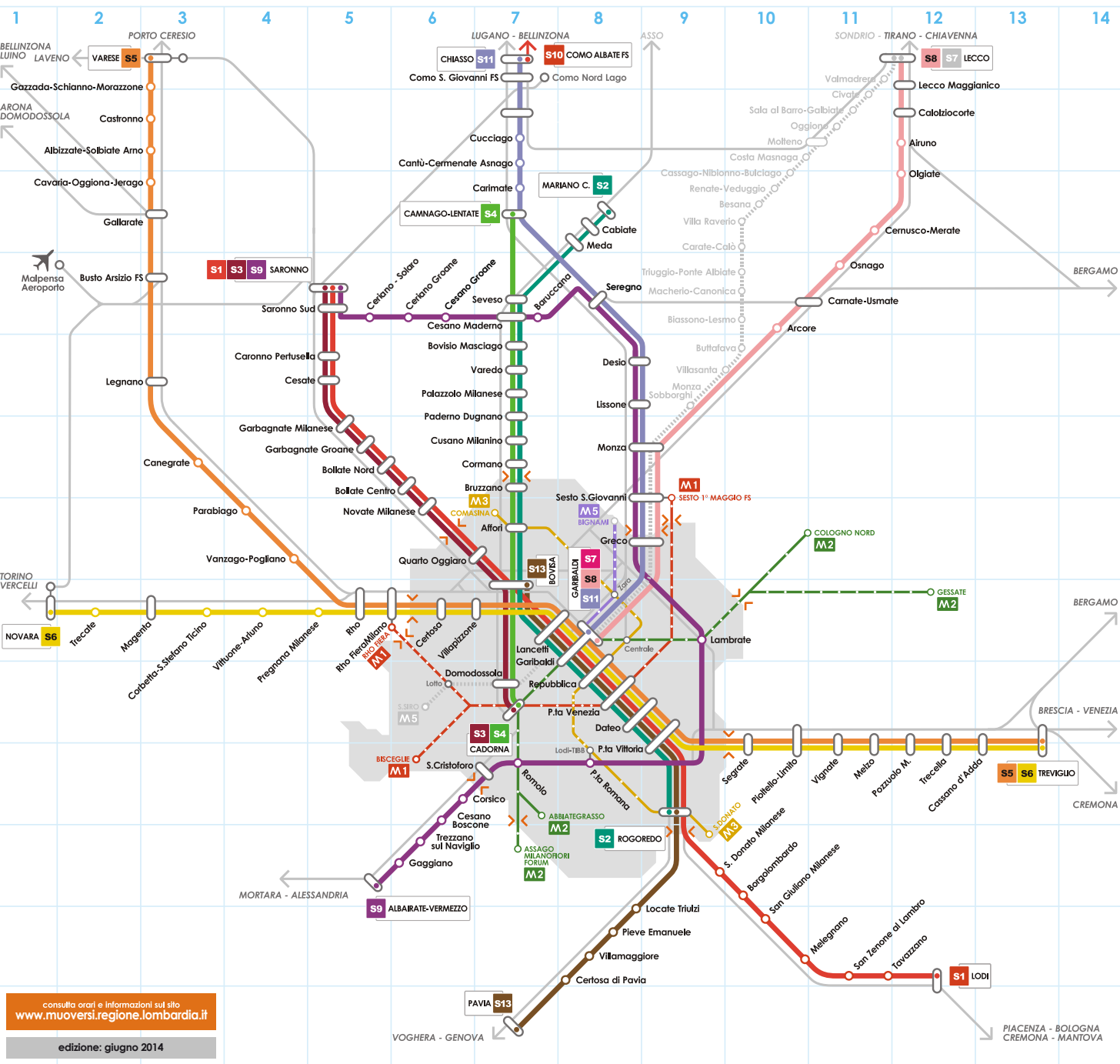
1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	pag.06
1.1 Cos'è	pag.06
1.2 Cosa contiene	pag.06
2. NET SI PRESENTA	pag.07
3. CALENDARIO E ORARI DEL SERVIZIO	pag.10
4. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE AREA NORD EST	pag.10
4.1 Il SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese	pag.10
4.2 Biglietti e abbonamenti interurbani	pag.11
4.3 Biglietti e abbonamenti cumulativi	pag.14
4.4 <i>lo viaggio</i>	pag.17
4.5 La tessera elettronica per abbonamenti	pag.17
4.6 La rete di vendita	pag.18
5. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE MONZA E HINTERLAND	pag.18
5.1 Biglietti e abbonamenti urbani	pag.18
5.2 Biglietti e abbonamenti urbani + 1 tratta extraurbana	pag.19
5.3 Biglietti e abbonamenti urbani + 2 tratte extraurbane	pag.20
5.4 <i>lo viaggio</i>	pag.21
5.5 Abbonamento mensile <i>TrenoMonza</i>	pag.21
5.6 La tessera elettronica per abbonamenti	pag.21
5.7 La rete di vendita	pag.22
6. CONTATTI E NUMERI UTILI	pag.23
6.1 Informazioni	pag.23
6.2 Segnalazioni	pag.24
6.3 Rilascio del duplicato della tessera elettronica	pag.25
6.4 Rimborso dell'abbonamento annuale	pag.25
6.5 Risarcimento in caso di sinistro	pag.26
6.6 Sanzioni relative ai documenti di viaggio	pag.26
7. IL PERSONALE	pag.27
8. LE PRINCIPALI REGOLE DEL VIAGGIO	pag.28
8.1 Viaggiare con i bambini, carrozzine e passeggini	pag.28
8.2 Viaggiare con bagagli e con oggetti	pag.28
8.3 Viaggiare con gli animali	pag.29
8.4 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche	pag.29
9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag.29
9.1 Gli indicatori	pag.29
9.2 L'indagine di Customer Satisfaction	pag.36

ELENCO DEI COMUNI SERVITI DA NET E DELLE LINEE PASSANTI

COMUNI SERVITI DA NET	LINEE PASSANTI NEI COMUNI SERVITI DA NET
AGRATE BRIANZA (MB)	Z301 - Z306 - Z307 - Z314 - Z315 - Z321
AICURZIO (MB)	Z316 - Z319
ARCORE (MB)	Z315 - Z317 - Z320
BASIANO (MI)	Z310 - Z313
BELLINZAGO LOMBARDO (MI)	Z310 - Z311
BELLUSCO (MB)	Z316 - Z321 - Z322
BERGAMO	Z301
BERNAREGGIO (MB)	Z316 - Z319
BRUGHERIO (MB)	Z302 - Z303 - Z304 - Z305 - Z323
BURAGO DI MOLGORA (MB)	Z307 - Z312 - Z315 - Z321 - Z322
BUSNAGO (MB)	Z313 - Z316 - Z321 - Z322
CAMBIAGO (MI)	Z301 - Z312 - Z314
CAMPARADA (MB)	Z317
CAPONAGO (MB)	Z314 - Z315
CAPRIATE SAN GERVASIO (BG)	Z301
CARNATE (MB)	Z316 - Z318
CARUGATE (MI)	Z305 - Z306
CASSANO D'ADDA (MI)	Z309
CASSINA DE' PECCHI (MI)	Z311
CAVENAGO DI BRIANZA (MB)	Z301 - Z312 - Z314
CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)	Z305 - Z306 - Z311
COLOGNO MONZESE (MI)	Z301 - Z302 - Z303 - Z304 - Z305 - Z307 - Z322 - Z323
CONCOREZZO (MB)	Z314 - Z321 - Z323
CORMANO (MI)	Z301
CORNATE D'ADDA (MB)	Z313 - Z321 - Z322

CORREZZANA (MB)	Z317
DALMINE (BG)	Z301
GESSATE (MI)	Z310 - Z311 - Z312 - Z313 - Z314
GORGONZOLA (MI)	Z311 - Z315
GREZZAGO (MI)	Z310
INZAGO (MI)	Z309
LESMO (MB)	Z317
MASATE (MI)	Z310 - Z313
MERATE (LC)	Z313
MEZZAGO (MB)	Z316 - Z321 - Z322
MILANO	Z301 - Z311 - Z323
MONZA	Z314 - Z321
ORNAGO (MB)	Z312 - Z321 - Z322
PADERNO D'ADDA (LC)	Z313
PESSANO CON BORNAGO (MI)	Z305 - Z315
POZZO D'ADDA (MI)	Z311
ROBBIATE (LC)	Z313
RONCELLO (MB)	Z313 - Z321 - Z322
RONCO BRIANTINO (MB)	Z319
SESTO SAN GIOVANNI (MI)	Z301
SULBIATE (MB)	Z316 - Z321 - Z322
TREZZANO ROSA (MI)	Z310
TREZZO SULL'ADDA (MI)	Z301 - Z309 - Z310 - Z316 - Z321 - Z322
USMATE VELATE (MB)	Z318
VAPRIO D'ADDA (MI)	Z309 - Z311
VERDERIO SUPERIORE (LC)	Z313
VILLASANTA (MB)	Z320
VIMERCATE (MB)	Z307 - Z312 - Z315 - Z317 - Z318 - Z319 - Z320 - Z321 - Z322 - Z323

Servizio Ferroviario Suburbano



consulta orari e informazioni sul sito
www.muoversi.regione.lombardia.it
edizione: giugno 2014



Regione Lombardia

Linee S

Servizio Ferroviario Suburbano

Planta chiave



Legenda

-  Servizio Ferroviario Suburbano
-  Servizio Ferroviario Regionale
-  Stazioni Ferroviarie
-  Stazione Ferroviaria di futura apertura
-  Collegamento personale fra stazioni
-  Capolinea e numero Linee S
-  Linee di prossima attivazione
-  Linee della metropolitana
-  M.1 Metropolitana Linea 1
-  M.2 Metropolitana Linea 2
-  M.3 Metropolitana Linea 3
-  M.5 Metropolitana Linea 5
-  Stazione della Metropolitana



Lombardia in movimento

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è

La Carta della Mobilità, elaborata annualmente, è uno strumento di informazione e comunicazione che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di trasporto pubblico e i cittadini/clienti che ne fruiscono e in cui si rendono espliciti sia i livelli di qualità raggiunti dai servizi erogati nell'anno passato sia gli obiettivi per l'anno in corso (2014).

La *Carta della Mobilità* di NET è strutturata secondo quanto definito nel Contratto di Servizio del 27 settembre 2007 con la Provincia di Milano per la gestione del Trasporto Pubblico Locale nell'Area Nord Est della provincia, il cosiddetto Lotto 3. Nel 2011 è stata completata la ripartizione delle attività tecnico-amministrative di gestione del Contratto relativo al Lotto 3 tra la Provincia di Milano e la Provincia di Monza e della Brianza.

Nel suo complesso viene redatta sulla base di quanto disposto dai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- Decreto Ministeriale 31 marzo 1994, *Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione*;
- Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni*, convertito nella Legge 11 luglio 1995, n. 273, *Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento e l'efficienza delle pubbliche amministrazioni*;
- Norma UNI 10600:2001, *Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici*;
- Legge 30 luglio 1998, n. 281, *Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, *Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti*.

1.2 Cosa contiene

La presente *Carta della Mobilità* si riferisce al servizio che NET svolge nell'Area Nord Est delle Province di Milano e di Monza e della Brianza. Dal capitolo 2 al capitolo 7 contiene le informazioni principali sull'azienda e sul servizio relative cioè agli orari, ai documenti e alle tariffe di viaggio, alle modalità per informarsi, per inviare segnalazioni, per ottenere rimborsi e risarcimenti; nel capitolo 8 sono raccolte le principali regole del viaggio, nel capitolo 9 sono presenti i dati a consuntivo relativi all'attività svolta nel 2013, gli obiettivi di servizio che NET si prefigge per il 2014 e i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2013.

La *Carta della Mobilità* è disponibile gratuitamente presso:

- tutti gli ATM POINT (vedi box a pag.23);
- il NET POINT di Monza;
- gli U.R.P. dei comuni serviti;
- le principali rivendite autorizzate.

La Carta è pubblicata online sul sito www.nordesttrasporti.it da cui è possibile scaricarla.

2. NET SI PRESENTA

NORD EST TRASPORTI S.r.l. è una Società del Gruppo ATM S.p.A. Dal 1° gennaio 2008 gestisce il trasporto pubblico extraurbano dell'Area Nord Est della provincia di Milano; dal 6 luglio 2009, a seguito dell'acquisizione del ramo d'azienda di TPM, Trasporti Pubblici Monzese S.p.A., all'interno del raggruppamento temporaneo di imprese denominato Brianza Trasporti S.c.a.r.l., NET gestisce anche il trasporto urbano nella città di Monza e nel suo hinterland.

Nell'Area Nord Est, NET - che si è aggiudicata l'appalto del servizio fino a tutto il 2014 - opera ad oggi complessivamente in 53 comuni: 21 in provincia di Milano, 25 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 4 in provincia di Lecco. Gestisce 22 linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate.

Dal 1° maggio 2011 il contratto di servizio relativo al Trasporto Pubblico Locale afferente a NET, ovvero il Lotto 3 sottorete Nordest, è stato ripartito proporzionalmente tra le due Province competenti sulle diverse aree geografiche ossia la Provincia di Milano e la Provincia di Monza e della Brianza. Di seguito le tabelle di sintesi delle linee afferenti alle due province competenti.

ELENCO DELLE LINEE NET DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI MILANO

Z301 Milano Lampugnano M1 - Bergamo

Z305 Cologno Nord M2 - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)

Z306 Agrate Brianza - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)

Z309 Cassano d'Adda FS - Vaprio d'Adda - Trezzo sull'Adda

Z310 Gessate M2 - Trezzo sull'Adda

Z311 Gessate M2 - Vaprio d'Adda

ELENCO DELLE LINEE NET DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA

Z302 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare destra)

Z303 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare sinistra)

Z304 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare unica)

Z307 Cologno Nord M2 - Burago - Vimercate

Z312 Gessate M2 - Vimercate

Z313 Gessate M2 - Paderno d'Adda

Z314 Monza FS - Gessate

Z315 Gorgonzola M2 - Vimercate

Z316 Camate FS - Sulbiate - Busnago - Trezzo sull'Adda

Z317 Vimercate - Correzzana

Z318 Vimercate - Camate - Usmate

Z319 Vimercate - Ronco Briantino

Z320 Arcore FS - Vimercate

Z321 Monza FS - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda

Z322 Cologno Nord M2 - Vimercate/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda

Z323 Cologno Nord M2 - Brugherio - Concorezzo - Vimercate

Dati relativi al servizio di NET nell'Area Nord Est al 31.12.2013

Veicoli	136
Percorrenza contrattuale	Km 6.939.762
Fermate	693
Punti vendita dei documenti di viaggio	333
Deposito	1 nel comune di Trezzo

A Monza NET gestisce sia il trasporto pubblico urbano sia il collegamento extraurbano con i comuni di Brugherio, Muggiò, Lissone, Vedano al Lambro, Villasanta, Arcore.

Le linee di NET a Monza e hinterland sono:

Z201 S. Albino - S. Alessandro

Z202 Libertà (cimitero) - D'Annunzio

Z204 Lissone - Taccona di Muggiò

Z206 Poliziano - Ospedale S. Gerardo

Z208 Arcore FS - S. Fruttuoso

Dati relativi al servizio di NET a Monza e hinterland al 31.12.2013

Veicoli	44
Percorrenza contrattuale	Km 1.578.018
Fermate	365
Punti vendita dei documenti di viaggio	157
Deposito	1 nel comune di Monza

È attivo a Monza il NET POINT, ufficio informazioni, di vendita di biglietti e di abbonamenti e per il rilascio delle tessere elettroniche annuali ordinari e studenti. È ubicato in via Borgazzi, 35 ed è aperto il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 13.30 alle 19.15, il martedì, il giovedì e il sabato dalle 8.45 alle 14.30 (vedi box a pag. 23).

Tutte le informazioni riguardanti le tariffe e la validità dei documenti di viaggio, i percorsi delle linee e gli orari sono disponibili sul sito internet www.nordesttrasporti.it e al Numero Verde 800.90.51.50, operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00; fax 02.48.03.61.61.

Dal 2012 NET S.r.l. ha ottenuto la certificazione SA 8000, concepita per il miglioramento delle condizioni lavorative oltre che dello standard qualitativo nel processo di approvvigionamento aziendale. La norma SA 8000 si basa sui principi etici e sulle convenzioni ILO (International Labour Organization), sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e sulla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino. Come tutte le società del Gruppo ATM, NET S.r.l. è stata certificata da parte di un Organismo terzo indipendente che ne ha valutato la conformità alla norma attraverso un audit sulle attività principali che viene ripetuto con cadenza semestrale.

3. CALENDARIO E ORARI DEL SERVIZIO

NET garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno, tranne il 1° maggio e il 25 dicembre, in ogni circostanza salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'azienda come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge ovvero dall'inizio del servizio fino alle ore 8.45 e dalle ore 15.00 alle 18.00; gli orari di queste fasce possono subire variazioni a seguito di decisioni della *Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali*. Tutte le informazioni relative agli scioperi sono di volta in volta pubblicate sul sito www.nordesttrasporti.it.

Il servizio di NET inizia alle ore 4.05 e termina alle ore 1.31. Nei giorni da lunedì a venerdì è suddiviso nelle fasce di "punta" ossia dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 19.00 e di "morbida" cioè le restanti ore.

4. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE AREA NORD EST

4.1 Il SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese

Le linee gestite da NET nell'Area Nord Est della provincia di Milano fanno parte del SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese che prevede biglietti e abbonamenti settimanali, mensili e annuali di tipo interurbano per gli spostamenti al di fuori di Milano, e di tipo cumulativo per gli spostamenti sia sulla rete urbana di Milano sia sulla rete interurbana. Fa eccezione la Z301 Bergamo - Milano, relativamente ai viaggi nelle tratte da/per Capriate, Dalmine e Bergamo, linea che fa parte del sistema tariffario della Provincia di Bergamo.

Per definire il SITAM, Milano insieme al territorio provinciale circostante è stata idealmente considerata come un grande cerchio al cui centro si trova la città stessa; il cerchio è stato suddiviso in corone circolari: il territorio cittadino è stato diviso in due corone (una interna alla linea filoviaria 90/91 e una esterna a questa), il territorio circostante Milano è stato ripartito in sei corone circolari, progressivamente più ampie procedendo dalla città verso l'esterno, divise in più parti ciascuna delle quali è chiamata "semizona"¹. Per effetto di questo sistema le tariffe dei documenti di viaggio sono regolate dal principio della "tariffa progressiva a zone", cioè in base al numero di semizona da attraversare per muoversi dalla località di origine a quella di destinazione all'interno del SITAM; seguono questo principio i biglietti ordinari, i settimanali 2x6, gli abbonamenti mensili studenti sia interurbani sia cumulativi oltre all'abbonamento mensile ordinario interurbano.

¹ Nelle tabelle che riportano la descrizione dei documenti di viaggio ai paragrafi 4.2 e 4.3 la semizona è indicata con l'espressione "½ zona".

All'interno del sistema vi sono anche documenti regolati dal principio della "tariffa progressiva per aree" ossia per raggruppamenti di corone. Le aree sono: Area Piccola (rete di Milano + prima corona), Area Media (Area Piccola + seconda e terza corona), Area Grande (Area Media + quarta e quinta corona), Area Plus 1 (rete di Milano + tutta la rete interurbana), Area Intera (territorio di Milano esterno alla linea filoviaria 90/91 + le corone esterne fino alla quinta compresa), Area Esterna (Area Intera + tutta la rete interurbana). Seguono questo principio gli abbonamenti settimanali e annuali interurbani e, fra i documenti cumulativi, gli abbonamenti giornaliero, settimanale, mensile ed annuale.

4.2 Biglietti e abbonamenti interurbani

Consentono di viaggiare sulle linee interurbane di NET e delle aziende di trasporto aderenti al SITAM, dall'hinterland fino ai rispettivi capilinea all'interno di Milano e viceversa o di muoversi tra località esterne a Milano. Gli abbonamenti sono emessi su tessera elettronica di cui al paragrafo 4.5.

Le tariffe pubblicate nelle tabelle che seguono sono in vigore dal 1° settembre 2012.

In caso di eventuali adeguamenti tariffari e aggiornamenti consultare le informazioni presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

Biglietto singolo		
Descrizione	Tariffa	Validità
Ambito comunale	1,30 €	Vale all'interno del Comune in cui è stato convalidato (escluso Milano) per 60' dalla convalida. Non può essere utilizzato in metropolitana.
1 zona	1,55 €	60' dalla convalida
1 zona e ½	1,95 €	75' dalla convalida
2 zone	2,30 €	90' dalla convalida
2 zone e ½	2,60 €	105' dalla convalida
3 zone	2,95 €	120' dalla convalida
3 zone e ½	3,30 €	135' dalla convalida
4 zone	3,70 €	150' dalla convalida
4 zone e ½	4,20 €	165' dalla convalida

Settimanale 2x6

Descrizione	Tariffa	Validità	
1 zona	8,20 €	60' dalla convalida	Vale dal lunedì al sabato per 2 viaggi giornalieri della durata indicata. Può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno.
1 zona e ½	11,60 €	75' dalla convalida	
2 zone	13,80 €	90' dalla convalida	
2 zone e ½	15,60 €	105' dalla convalida	
3 zone	17,40 €	120' dalla convalida	
3 zone e ½	19,50 €	135' dalla convalida	

Abbonamento settimanale

Descrizione	Tariffa	Validità	
1 zona	12,20 €	Può essere utilizzato nella settimana di validità per un numero illimitato di viaggi.	
Area Intera	20,30 €		
Area Esterna	21,20 €		

Abbonamento mensile

Descrizione	Tariffa	Validità	
1 zona	37,50 €	Può essere utilizzato nel mese di validità per un numero illimitato di viaggi sul percorso da indicare sul tagliando magnetico o sullo scontrino di carica prima dell'utilizzo.	
1 zona e ½	47,00 €		
2 zone	56,00 €		
2 zone e ½	62,00 €		
3 zone	68,50 €		
3 zone e ½	75,50 €		
4 zone	83,50 €		
4 zone e ½	91,50 €		

Abbonamento annuale

Descrizione	Tariffa	Validità	
Rete intera	484,00 €	Può essere utilizzato nei 12 mesi di validità per un numero illimitato di viaggi.	

Abbonamento mensile studenti²

Descrizione	Tariffa	Validità	
1 zona	30,50 €	Può essere utilizzato nel mese di validità per un numero illimitato di viaggi sul percorso da indicare sul tagliando magnetico o sullo scontrino di carica prima dell'utilizzo.	
1 zona e ½	38,50 €		
2 zone	47,00 €		
2 zone e ½	51,00 €		
3 zone	56,50 €		
3 zone e ½	62,00 €		
4 zone	69,00 €		
4 zone e ½	75,50 €		

² Gli studenti sono tenuti all'attivazione o al rinnovo del profilo studente all'inizio di ogni anno scolastico/accademico; il costo dell'operazione è di 10 €. Possono richiedere la tessera elettronica e l'abbonamento studenti gli studenti diurni fino a 26 anni di età purché con reddito entro il limite riportato sul sito internet www.atm.it oppure verificabile telefonando all'Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana). Per studenti diurni si intendono gli iscritti alle scuole dell'obbligo, alle scuole superiori pubbliche o private che abbiano la "presa d'atto" da parte del Ministero dell'Istruzione, ai corsi di formazione professionale autorizzati dalla Regione Lombardia, dalla Provincia o dal Comune di Milano e all'Università. I laureandi non iscritti al nuovo anno accademico possono rinnovare l'abbonamento soltanto dopo aver presentato il libretto universitario e la dichiarazione da parte dell'Università dell'iscrizione dello studente all'esame di laurea. Tutti i corsi devono avere la durata minima di un anno e frequenza giornaliera.

4.3 Biglietti e abbonamenti cumulativi

Consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane di NET e delle aziende di trasporto aderenti al SITAM, sulla rete urbana di ATM e sui tratti in Milano delle linee ferroviarie di Trenord e sul Passante Ferroviario. Solo l'abbonamento settimanale d'area consente di viaggiare anche sui tratti interurbani delle linee ferroviarie di Trenord; è escluso il Malpensa Express.

Gli abbonamenti sono emessi su tessera elettronica di cui al paragrafo 4.5.

Le tariffe pubblicate nelle tabelle che seguono sono in vigore dal 1° settembre 2013.

In caso di eventuali adeguamenti tariffari e aggiornamenti consultare le informazioni presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

Biglietto singolo		
Descrizione	Tariffa	Validità
U* + ½ zona	1,95 €	90' dalla convalida
U* + 1 zona	2,55 €	105' dalla convalida
U* + 1 zona e ½	3,05 €	120' dalla convalida
U* + 2 zone	3,40 €	135' dalla convalida
U* + 2 zone e ½	3,70 €	150' dalla convalida
U* + 3 zone	4,05 €	165' dalla convalida
U* + 3 zone e ½	4,30 €	180' dalla convalida
U* + 4 zone	4,70 €	195' dalla convalida

*U = tariffa urbana

Abbonamento giornaliero di Area		
Descrizione	Tariffa	Validità
Area Piccola	5,75 €	Vale nel giorno della convalida per un numero illimitato di viaggi.
Area Media	7,80 €	
Area Grande	9,60 €	
Area Plus 1	10,90 €	

Settimanale 2x6		
Descrizione	Tariffa	Validità
U* + ½ zona	13,60 €	90' dalla convalida
U* + 1 zona	17,50 €	105' dalla convalida
U* + 1 zona e ½	21,00 €	120' dalla convalida
U* + 2 zone	23,20 €	135' dalla convalida
U* + 2 zone e ½	24,90 €	150' dalla convalida
U* + 3 zone	26,80 €	165' dalla convalida

*U = tariffa urbana

Abbonamento settimanale di Area		
Descrizione	Tariffa	Validità
Area Piccola	16,50 €	Può essere utilizzato nella settimana di validità per un numero illimitato di viaggi.
Area Media	20,70 €	
Area Grande	25,20 €	
Area Plus 1	27,00 €	

Abbonamento mensile di Area		
Descrizione	Tariffa	Validità
Area Piccola	54,50 €	Può essere utilizzato nel mese di validità per un numero illimitato di viaggi.
Area Media	78,50 €	
Area Grande	86,50 €	
Area Plus 1	93,00 €	

Abbonamento annuale di Area		
Descrizione	Tariffa	Validità
Area Piccola	496,00 €	Può essere utilizzato nei 12 mesi di validità per un numero illimitato di viaggi.
Area Media	682,50 €	
Area Grande	717,50 €	
Area Plus 1	772,50 €	

Abbonamento mensile studenti³

Descrizione	Tariffa	Validità
U* + 1/2 zona	41,50 €	Può essere utilizzato nel mese di validità per un numero illimitato di viaggi sul percorso da indicare sul tagliando magnetico o sullo scontrino di carica prima dell'utilizzo.
U* + 1 zona	52,50 €	
U* + 1 zona e 1/2	60,50 €	
U* + 2 zone	69,00 €	
U* + 2 zone e 1/2	73,00 €	
U* + 3 zone	78,50 €	
U* + 3 zone e 1/2	84,00 €	
U* + 4 zone	91,00 €	

*U = tariffa urbana

Linea Z301 Bergamo - Milano⁴

Documenti di viaggio Provincia di Bergamo

Codice	Biglietti	Abbonamento settimanale 5 gg. (vale da lun. a ven.)	Abbonamento settimanale 7 gg. (vale da lun. a dom.)	Abbonamento mensile
A	1,40 €	9,40 €	10,20 €	36,00 €
B	1,90 €	12,20 €	13,20 €	46,00 €
C	2,30 €	14,90 €	16,20 €	56,00 €
D	2,70 €	17,70 €	19,20 €	67,00 €
E	3,30 €	19,80 €	21,60 €	75,50 €
F	3,60 €	21,50 €	23,30 €	81,50 €
G	4,20 €	24,10 €	26,20 €	92,00 €
H	4,95 €	27,80 €	30,20 €	106,00 €
I	5,45 €	29,80 €	32,30 €	113,00 €

³ Gli studenti sono tenuti all'attivazione o al rinnovo del profilo studente all'inizio di ogni anno scolastico/accademico; il costo dell'operazione è di 10 €. Possono richiedere la tessera elettronica e l'abbonamento studenti gli studenti diurni fino a 26 anni di età purché con reddito entro il limite riportato sul sito internet www.atm.it oppure verificabile telefonando all'Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana). Per studenti diurni si intendono gli iscritti alle scuole dell'obbligo, alle scuole superiori pubbliche o private che abbiano la "presa d'atto" da parte del Ministero dell'Istruzione, ai corsi di formazione professionale autorizzati dalla Regione Lombardia, dalla Provincia o dal Comune di Milano e all'Università. I laureandi non iscritti al nuovo anno accademico possono rinnovare l'abbonamento soltanto dopo aver presentato il libretto universitario e la dichiarazione da parte dell'Università dell'iscrizione dello studente all'esame di laurea. Tutti i corsi devono avere la durata minima di un anno e frequenza giornaliera.

⁴ Le tariffe riportate nella tabella sono in vigore dal 1° settembre 2013. La tessera elettronica va accompagnata dall'abbonamento su supporto magnetico.

4.4 lo viaggio

Regione Lombardia ha istituito dal 1° febbraio 2011 nuovi abbonamenti, biglietti e agevolazioni per il trasporto pubblico denominati *lo viaggio* che sono: *lo viaggio in Famiglia*, *lo viaggio Ovunque in Lombardia* e *lo viaggio TrenoCittà*.

Dal 1° gennaio 2012 sono in vigore due abbonamenti mensili *lo viaggio Ovunque in Provincia Milano/Monza e Brianza* e *lo viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo*, documenti di viaggio integrati validi nel mese della prima convalida. Sono utilizzabili su tutti i mezzi di trasporto pubblico all'interno dei confini amministrativi delle Province di riferimento. Tutte le informazioni relative ai documenti *lo viaggio* sono disponibili sul sito www.nordesttrasporti.it.

4.5 La tessera elettronica per abbonamenti

Gli abbonamenti ordinari per viaggiare sulle linee NET dell'Area Nord Est sono emessi su tessera elettronica Itinerario ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni. Per gli studenti l'emissione della tessera ha un costo di 10 € comprensivo dell'attivazione del profilo studente valida per il primo anno; il rinnovo dell'attivazione del profilo deve essere effettuato all'inizio di ogni anno scolastico o anno accademico e costa 10 €. Anche nel caso degli abbonamenti per studenti la validità della tessera è di 4 anni⁵. La richiesta e l'acquisto della tessera elettronica possono essere effettuati online sul sito www.atm.it oppure recandosi presso uno degli ATM POINT o presso una rivendita autorizzata⁶ (bar, edicole, cartolerie, tabaccherie) portando con sé una foto formato tessera, un documento d'identità valido e il codice fiscale.

La ricarica dell'abbonamento può essere effettuata:

- online sul sito www.atm.it;
- presso gli sportelli bancomat Intesa Sanpaolo e Unicredit⁸;
- presso i 500 parcometri presenti a Milano⁹;
- ai distributori automatici ubicati in tutte le stazioni della metropolitana;
- presso gli ATM Point;
- alle rivendite autorizzate (bar, edicole, tabaccherie, cartolerie). Presso le rivendite non ancora abilitate alla ricarica degli abbonamenti viene rilasciato un tagliando magnetico del valore dell'abbonamento prescelto che deve sempre essere accompagnato alla tessera elettronica. Affinché il tagliando sia valido, prima dell'utilizzo è necessario trascrivere sullo stesso il numero della tessera e il percorso previsto dall'abbonamento acquistato.

⁵ Per tutte le informazioni sulla tessera elettronica si consulti il sito www.atm.it.

⁶ L'elenco delle rivendite autorizzate è consultabile sul sito www.nordesttrasporti.it o rivolgendosi al Numero Verde NET 800.90.51.50

⁷ Dopo aver acquistato la ricarica online, è necessario attivarla presso i totem presenti in tutte le stazioni della metropolitana o presso uno dei 500 parcometri presenti in città.

⁸ Vedi nota n.7.

⁹ In questo caso, nel momento in cui si effettua la ricarica, viene eseguita anche l'attivazione dell'abbonamento.

4.6 La rete di vendita

I numerosi punti vendita distribuiti sul territorio raggiunto dal servizio assicurano la facilità di acquisto dei documenti.

I documenti di viaggio interurbani e cumulativi sono in vendita presso:

- gli ATM POINT;
- il NET POINT di Monza;
- le rivendite ubicate all'interno dei comuni serviti.

I documenti per viaggiare sulla Linea Z301 Bergamo - Milano sono in vendita nelle 37 rivendite convenzionate presenti nei comuni in cui transita la linea.

L'elenco e l'indirizzo di tutti i punti vendita ubicati sui territori dei comuni serviti da NET (Lotto 3 Area Nord Est) è disponibile sul sito www.nordesttrasporti.it; informazioni anche al Numero Verde 800.90.51.50.

5. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE MONZA E HINTERLAND

I biglietti sono su supporto magnetico; gli abbonamenti annuali ordinari e studenti urbani sono emessi su tessera elettronica NET a proposito della quale si veda il paragrafo 5.6.

5.1 Biglietti e abbonamenti urbani

I documenti di viaggio urbani hanno validità di 60 minuti durante la quale è possibile utilizzare:

- tutte le linee NET della rete urbana di Monza: Z201, Z202, Z206;
- le tratte in Monza delle linee interurbane NET: Z204, Z208, Z314, Z321;
- le tratte in Monza delle linee interurbane Brianza trasporti: Z203, Z205, Z209, Z218, Z219, Z221, Z222, Z228.

Le tariffe pubblicate nelle tabelle che seguono sono in vigore dal 1° settembre 2013.

In caso di eventuali adeguamenti tariffari e aggiornamenti consultare le informazioni presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

Biglietti urbani		
Descrizione	Tariffa	Validità
Ordinario	1,30 €	60' dalla convalida
Carnet 10 viaggi	12,00 €	10 viaggi ciascuno della durata massima di 60' dalla convalida. Può essere utilizzato da più persone contemporaneamente e deve essere esibito con la matrice

Abbonamenti urbani

Descrizione	Tariffa	Validità
Settimanale ordinario	9,10 €	Vale dal lunedì alla domenica per un numero illimitato di viaggi
Mensile ordinario	34,50 €	Vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi
Annuale ordinario	333,50 €	Vale 12 mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi
Annuale studenti anno scolastico 2013-2014	215,00 €	Vale dal mese di settembre 2013 al mese di giugno 2014

5.2 Biglietti e abbonamenti urbani + 1 tratta extraurbana

Questi documenti di viaggio hanno validità di 60 minuti durante la quale è possibile utilizzare:

- le tratte in Monza indicate nel paragrafo precedente su cui sono validi i documenti di viaggio urbani;
- le tratte interurbane delle linee NET Z204 e Z208;
- la tratta interurbana Monza - Brugherio della linea Brianza Trasporti Z203 e la tratta interurbana Monza - Muggiò delle linee Brianza Trasporti Z209 e Z219.

Le tariffe pubblicate nelle tabelle che seguono sono in vigore dal 1° settembre 2013.

In caso di eventuali adeguamenti tariffari e aggiornamenti consultare le informazioni presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

Biglietti rete urbana di Monza + 1 tratta extraurbana

Descrizione	Tariffa	Validità
Ordinario	1,55 €	60' dalla convalida
Carnet 10 viaggi	14,20 €	10 viaggi ciascuno della durata massima di 60' dalla convalida. Può essere utilizzato da più persone contemporaneamente e deve essere esibito con la matrice

Abbonamenti rete urbana di Monza + 1 tratta extraurbana

Descrizione	Tariffa	Validità
Settimanale ordinario	10,10 €	Vale dal lunedì alla domenica per un numero illimitato di viaggi
Mensile ordinario	39,00 €	Vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi
Annuale ordinario	369,00 €	Vale 12 mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi
Annuale studenti anno scolastico 2013-2014	237,00 €	Vale dal mese di settembre 2013 al mese di giugno 2014

5.3 Biglietti e abbonamenti urbani + 2 tratte extraurbane

Questi documenti di viaggio hanno validità di 75 minuti durante la quale è possibile utilizzare:

- le tratte in Monza, di cui al paragrafo 5.1, su cui sono validi i documenti di viaggio urbani;
- le tratte interurbane delle linee NET Z204 e Z208;
- la tratta interurbana Monza - Nova Milanese della linea Brianza Trasporti Z219.

Le tariffe pubblicate nelle tabelle che seguono sono in vigore dal 1° settembre 2013.

In caso di eventuali adeguamenti tariffari e aggiornamenti consultare le informazioni presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

Biglietti rete urbana di Monza + 2 tratte extraurbane

Descrizione	Tariffa	Validità
Ordinario	1,80 €	75' dalla convalida
Carnet 10 viaggi	16,50 €	10 viaggi ciascuno della durata massima di 75' dalla convalida. Può essere utilizzato da più persone contemporaneamente e deve essere esibito con la matrice

Abbonamenti rete urbana di Monza + 2 tratte extraurbane

Descrizione	Tariffa	Validità
Settimanale ordinario	12,50 €	Vale dal lunedì alla domenica per un numero illimitato di viaggi
Mensile ordinario	47,00 €	Vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi
Annuale ordinario	455,00 €	Vale 12 mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi
Annuale studenti anno scolastico 2013-2014	296,50 €	Vale dal mese di settembre 2013 al mese di giugno 2014

5.4 lo viaggio

Regione Lombardia ha istituito dal 1° febbraio 2011 nuovi abbonamenti, biglietti e agevolazioni per il trasporto pubblico denominati *lo viaggio*: *lo viaggio in Famiglia*, *lo viaggio Ovunque in Lombardia* e *lo viaggio TrenoCittà* in cui rientra anche *TrenoMonza* di cui al paragrafo successivo.

Dal 1° gennaio 2012 sono in vigore due abbonamenti mensili *lo viaggio Ovunque in Provincia Milano/Monza e Brianza* e *lo viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo*, documenti di viaggio integrati validi nel mese della prima convalida. Sono utilizzabili su tutti i mezzi di trasporto pubblico all'interno dei confini amministrativi delle Province di riferimento.

Tutte le informazioni relative ai documenti *lo viaggio* sono disponibili sul sito www.nordesttrasporti.it.

5.5 Abbonamento mensile TrenoMonza

TrenoMonza, in vigore dal 1° marzo 2011, è un abbonamento mensile a vista integrato di I e II classe valido per tutto il mese di riferimento, che consente l'utilizzo dei servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale (T.U.R.) e l'utilizzo dei servizi di trasporto a tariffa urbana di Monza erogati da NET.

È acquistabile presso il NET POINT e le biglietterie della rete di vendita di Trenord e deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento *lo viaggio*.

La tariffa dell'abbonamento mensile è ottenuta sommando due componenti: la prima è la tariffa mensile dei servizi ferroviari di I e II classe; la seconda è relativa all'abbonamento mensile urbano con sconto del 30%. La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi e varia in base alla classe e alla fascia chilometrica.

Tariffe e informazioni riguardanti *TrenoMonza* sono consultabili sul sito internet www.nordesttrasporti.it.

5.6 La tessera elettronica per abbonamenti

La tessera elettronica NET è il supporto su cui si caricano gli abbonamenti annuali ordinari e studenti validi sui servizi dell'area di Monza gestiti da NET e Brianza Trasporti; sulla tessera elettronica NET è inoltre possibile caricare anche diversi documenti di viaggio validi a Milano sulla rete urbana ATM. Il costo è di 5 € e ha validità di un anno.

Per ottenere la tessera è necessario recarsi presso il NET POINT (vedi box a pag.23) con un documento di identità, una fototessera, il codice fiscale e compilare il modulo di richiesta comprensivo dell'autocertificazione sostitutiva del certificato scolastico; per i minorenni il modulo dovrà essere firmato e presentato da un genitore. Sulla tessera elettronica NET è possibile ricaricare anche i seguenti titoli di viaggio validi sulla rete urbana ATM di Milano:

Biglietti e abbonamenti rete urbana di Milano

Descrizione	Tariffa	Validità
Biglietto ordinario urbano	1,50 €	90' dalla convalida
Abbonamento giornaliero urbano	4,50 €	viaggi illimitati per 24 ore dalla convalida
Carnet 10 viaggi urbano	13,80 €	10 viaggi di 90' ciascuno dalla convalida
Settimanale 2x6 urbano	10,00 €	2 viaggi giornalieri di 90' ciascuno dalla convalida per 6 giorni della stessa settimana. Può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno

La tessera elettronica NET può essere ricaricata con uno dei suddetti documenti di viaggio urbani presso tutti gli ATM POINT, le rivendite abilitate e presso i distributori automatici presenti nelle stazioni della metropolitana; può essere utilizzata sui servizi urbani di Milano gestiti da ATM. Non è valida sulle tratte urbane dei servizi ferroviari incluso il Passante Ferroviario.

Tutte le informazioni sulle modalità di utilizzo della tessera elettronica NET sulla rete urbana ATM di Milano sono presenti sul sito www.nordesttrasporti.it.

5.7 La rete di vendita

I documenti di viaggio per Monza e hinterland sono in vendita presso:

- gli ATM POINT a Milano;
- il NET POINT di Monza;
- le rivendite¹⁰ distribuite all'interno dei comuni serviti.

L'elenco e l'indirizzo di tutti i punti vendita è disponibile sul sito www.nordesttrasporti.it; informazioni anche al Numero Verde 800.90.51.50.

¹⁰ Presso le rivendite è possibile acquistare tutti i documenti di viaggio NET ad eccezione degli abbonamenti annuali in vendita esclusivamente presso gli ATM POINT di Milano e il NET POINT di Monza.

6. CONTATTI E NUMERI UTILI

6.1 Informazioni

Per le informazioni i clienti hanno a disposizione:

- il **Numero Verde 800.90.51.50**, gratuito, operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00;
- il **sito internet www.nordesttrasporti.it** dove è possibile trovare tutte le informazioni sul servizio quali orari, mappe dei percorsi, tariffe, modifiche di percorso; sul sito di NET è attivo il link *Calcola il tuo percorso* diretto alla sezione *GiroMilano* del sito www.atm.it in cui è possibile calcolare percorsi e visualizzare linee e orari urbani e interurbani;
- il numero di **fax 02.48.03.61.61**;
- a Milano gli ATM POINT, uffici informazioni e di vendita di documenti di viaggio, ubicati nelle principali stazioni della metropolitana (vedi box alla fine del paragrafo);
- a Monza il NET POINT, ufficio informazioni e vendita di documenti di viaggio (vedi box alla fine del paragrafo).

Il Numero Verde 800.90.51.50 deve rispondere entro 20 secondi all'85% e entro 30 secondi al 95% delle chiamate gestite dall'operatore. Alle richieste di informazioni pervenute tramite altri canali, NET risponde entro massimo 30 giorni.

ATM POINT

Stazione metropolitana	Orari di apertura
Duomo M1-M3	aperti dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle 19.15; chiusi domenica e festivi
Cadorna FN M1-M2	
Centrale FS M2-M3	
Garibaldi FS M2-M5	
Loreto M1-M2	
Romolo M2	

NET POINT

Indirizzo	Orari di apertura
Via Borgazzi, 35 - Monza Deposito Nord Est Trasporti (piano rialzato)	<ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 13.30 alle 19.15 • Martedì, giovedì e sabato dalle 8.45 alle 14.30 • Chiuso domenica e festivi

6.2 Segnalazioni

Per tutelare il cliente e per garantire il miglioramento continuo del servizio, NET mette a disposizione diversi canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile effettuare una segnalazione: il Numero Verde, il modulo presente sul sito internet e il modulo cartaceo che può essere inviato via fax oppure consegnato a mano. Nell'ambito delle azioni volte al miglioramento del servizio, dal 1° marzo 2014 per rendere il sito web NET maggiormente rispondente alle esigenze di tracciabilità e di monitoraggio delle segnalazioni che pervengono tramite questo canale da parte della clientela, è stata istituita una nuova sezione denominata "NET Risponde" nella quale è presente il modulo per l'immissione diretta delle segnalazioni da parte dei clienti; ciò ha consentito di adottare un nuovo sistema integrato di gestione delle segnalazioni, analogo a quello già utilizzato dal Gruppo ATM. Conseguentemente è stata aggiornata ed allineata anche la pagina dei contatti. Tale azione rappresenta un ulteriore passo avanti nei confronti delle sempre maggiori esigenze di comunicazione espresse dai clienti che fruiscono quotidianamente del sito web NET.

Per presentare una segnalazione, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo, descrivere in maniera chiara l'accaduto o l'oggetto di violazione. Le informazioni che pervengono a NET attraverso i canali indicati sopra sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato presso l'ATM POINT di Duomo (vedi box alla fine del paragrafo), a cui ci si può rivolgere di persona negli orari di apertura al pubblico.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposto a verifica.

I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

Alle segnalazioni inviate attraverso il sito internet o tramite il modulo cartaceo la risposta viene fornita entro 30 giorni lavorativi.

Attraverso il Numero Verde

È possibile effettuare una segnalazione attraverso il Numero Verde 800.90.51.50, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00.

Attraverso il modulo **NET Risponde** disponibile sul sito www.nordesttrasporti.it

Per l'invio delle segnalazioni il cliente ha a disposizione il modulo web *NET Risponde* sul sito www.nordesttrasporti.it, ampiamente dettagliato per facilitare la compilazione e con uno spazio di 800 caratteri per la descrizione dell'accaduto.

La risposta viene fornita entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di NET.

Attraverso il modulo cartaceo

È possibile inviare una segnalazione anche attraverso il modulo cartaceo *Comunicazioni della clientela*, in distribuzione presso tutti gli ATM POINT e presso il NET POINT, in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione, presso le cabine del personale di servizio nei

parcheggi gestiti da ATM. Il modulo è stato studiato per rendere più immediata la compilazione da parte del cliente e, al tempo stesso, per rendere più rapido e uniforme sia il processo di raccolta delle informazioni sia di risposta da parte dell'azienda. Sono comunque accettate anche segnalazioni su carta semplice a condizione che siano chiaramente espressi nome, cognome e indirizzo del mittente e la descrizione più precisa possibile dell'accaduto.

Sia il modulo compilato sia la comunicazione in carta semplice possono essere consegnati:

- direttamente agli ATM POINT, al NET POINT, alle cabine degli Operatori di Stazione (metropolitana) o del personale in servizio ai parcheggi gestiti da ATM;
- via fax al numero 02.48.03.61.61;
- recandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo e negli orari sotto indicati.

La risposta viene fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di NET.

**U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
ATM POINT DUOMO**

Stazione Metropolitana Duomo M1-M3

Piazza Duomo – 20121 – MILANO

Lunedì e mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30,

giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30

6.3 Rilascio del duplicato della tessera elettronica

In caso di furto o di smarrimento

Per ottenere il duplicato il cliente deve rivolgersi ad uno degli ATM POINT, portando con sé un documento di riconoscimento. Nel caso di furto occorre presentare la denuncia; nel caso di smarrimento è necessario compilare e consegnare il modulo di autocertificazione, disponibile presso gli ATM POINT, in cui si dichiara lo smarrimento.

In entrambi i casi l'operazione di rilascio del duplicato ha un costo di 15 €.

6.4 Rimborso dell'abbonamento annuale

Per richieste di rimborso dell'abbonamento annuale non utilizzato o parzialmente utilizzato è necessario recarsi presso l'ATM POINT di Duomo o presso il NET POINT (indirizzo e orari di apertura al paragrafo 6.1) con un documento d'identità, compilare il modulo con i dati bancari (codice IBAN) dell'intestatario dell'abbonamento per l'accredito del residuo e consegnarlo allo sportello insieme alla tessera. È previsto il rimborso in misura del 90% del periodo non goduto (compreso il mese di restituzione se l'abbonamento viene reso entro il giorno 5 del mese).

I tempi medi di rimborso sono di circa 30 giorni. Non sono ammessi rimborsi e/o sostituzioni degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati.

6.5 Risarcimento in caso di sinistro

In caso di sinistro, le persone danneggiate possono inviare richiesta di risarcimento per raccomandata o per fax a NET S.r.l. presso ATM Direzione Affari Legali, Assicurativi e Societari, viale Molise 60 – 20137 Milano.

Eventuali ulteriori chiarimenti potranno essere richiesti al numero telefonico o al numero di fax indicati qui sotto.

UFFICIO	INDIRIZZO	TELEFONO E FAX
ATM Direzione Affari Legali Assicurativi e Societari	Viale Molise, 60 20137 MILANO	Tel. 02.48.03.75.67 Fax 02.48.03.75.90

6.6 Sanzioni relative ai documenti di viaggio

Chi non rispetta le norme di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge (Legge 24 novembre 1981, n. 689, Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6).

Il personale in servizio sulle vetture è tenuto a far osservare ai viaggiatori le norme, a ritirare i documenti di viaggio riconosciuti non validi e a farne rapporto alla Direzione di NET, accertando tramite verbale le relative infrazioni commesse. Al passeggero privo di documento di viaggio o con documento non valido è applicata una sanzione amministrativa compresa tra un minimo di 30 volte e un massimo di 100 volte il prezzo del biglietto, che varia in funzione del tipo di infrazione commessa e a cui va aggiunto il prezzo del biglietto; qualora il fatto integri una violazione più grave la sanzione potrà essere superiore a quella appena specificata. Se il pagamento viene effettuato direttamente al controllore al momento della contestazione, il passeggero paga la multa di 30 euro (ovvero un terzo del massimo previsto ai sensi dell'art. 16 delle Legge 689/81 scontato di un ulteriore 30%), a cui va aggiunto l'eventuale prezzo del biglietto, e non paga le spese di procedimento.

Se il passeggero paga entro 5 giorni dalla data del verbale mediante il bollettino postale allegato al verbale stesso, la sanzione è pari a 30 euro (ovvero un terzo del massimo previsto ai sensi dell'art. 16 delle Legge 689/81 scontato di un ulteriore 30%), oltre all'eventuale prezzo del biglietto, a cui si aggiungono 15 euro di spese di procedimento.

Se invece il passeggero paga entro 60 giorni dalla data del verbale mediante il bollettino postale allegato al verbale stesso, la sanzione è pari a 43 euro (ovvero un terzo del massimo previsto ai sensi dell'art. 16 delle Legge 689/81), oltre all'eventuale prezzo del biglietto, a cui si aggiungono 15 euro di spese di procedimento.

Oltre i 60 giorni dalla data di emissione del verbale, la sanzione deve essere pagata per intero secondo l'importo indicato sul verbale, più l'eventuale prezzo del biglietto.

Gli abbonati con tessera elettronica nominativa, regolarmente caricata ma non mostrata al momento del controllo, possono ottenere l'annullamento del verbale recandosi, tassativamente entro 5 giorni dalla data del verbale, presso l'Ufficio Supporto Clienti di ATM Servizi S.p.A. ubicato a Milano in Viale Stelvio, 2 (si veda il box al termine del presente paragrafo) e pagando sul posto 15 euro di spese di procedimento, previa verifica tecnica che non è stato fatto un uso abusivo della tessera elettronica.

Al di fuori dei casi del pagamento diretto al controllore o del pagamento in misura ridotta (ossia entro 5 giorni o entro 60 giorni dalla data del verbale, a proposito di cui si veda sopra), che fanno venire meno il diritto del trasgressore ad impugnare il verbale, contro il verbale è ammesso il ricorso ai sensi di legge secondo le modalità ed i termini riportati sul retro del documento stesso. Per richiedere informazioni, per pagare e per contestare una multa, i clienti NET possono rivolgersi all'Ufficio Supporto Clienti nei giorni e negli orari indicati di seguito oppure inviare contestazioni scritte via e-mail o via fax come da riferimenti riportati di seguito.

UFFICIO	INDIRIZZO	ORARI
Supporto Clienti	Viale Stelvio, 2 20159 MILANO presso ATM Servizi S.p.A.	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00

CONTATTI

tel.: 02.48.03.83.45/46 fax: 02.48.03.82.70

e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it

(indirizzo valido soltanto per le contravvenzioni)

7. IL PERSONALE

NET, attenendosi ai principi contenuti nel Decreto Ministeriale 31 marzo 1994, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*, ha predisposto un proprio *Codice di Comportamento* che il personale dipendente è tenuto ad osservare durante lo svolgimento del proprio lavoro.

Al fine di garantire l'immediata individuazione del personale NET da parte del cliente, tutti gli operatori a contatto con il pubblico sono dotati di un tesserino identificativo su cui è presente la fotografia, il nome e il cognome e il numero di matricola aziendale.

Il personale è tenuto a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di collaborazione con il cliente, al quale si deve rivolgere con rispetto e cortesia.

Per comunicare e per dare informazioni ai clienti deve utilizzare un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile.

8. LE PRINCIPALI REGOLE DEL VIAGGIO

Il rispetto delle regole da parte delle persone che si servono dei mezzi pubblici è fondamentale sia per la sicurezza del viaggio sia per assicurare a tutti le migliori condizioni per l'accesso al servizio.

Il testo integrale delle *Norme di comportamento per i passeggeri* è consultabile sul sito www.atm.it, oppure telefonando al Numero Verde NET 800.90.51.50.

Di seguito sono riportate le principali regole e raccomandazioni da seguire per viaggiare correttamente e in sicurezza sui mezzi NET.

Per poter accedere ai mezzi NET il passeggero deve essere in possesso di documento di viaggio valido che è tenuto a convalidare secondo le modalità previste da NET e a mostrare al personale in servizio ogniqualvolta venga richiesto. Sulle linee di NET l'ingresso in vettura avviene esclusivamente dalla porta anteriore e l'uscita esclusivamente dalla porta centrale e, laddove esistente, dalla porta posteriore; l'ingresso in vettura dalla porta centrale è consentito soltanto per l'accesso alla postazione per carrozzina del cliente con disabilità motoria. Questa procedura è finalizzata a migliorare il controllo e a limitare l'accesso a bordo di passeggeri privi di documento di viaggio.

A bordo dei mezzi NET il passeggero, se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo è tenuto a reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto non deve occupare più di un posto.

Deve evitare di ostruire il passaggio degli altri viaggiatori e non deve creare ingombro davanti alle porte della vettura sia in fermata sia a bordo; deve tenere lontano dalle porte i bambini, gli oggetti e gli animali che eventualmente ha con sé. Tutte le fermate sono a richiesta, pertanto il passeggero che si trova a bordo deve prenotare la fermata con l'apposito pulsante e il passeggero a terra deve richiederla con un cenno della mano.

8.1 Viaggiare con i bambini, carrozzine e passeggini

I bambini di statura inferiore al metro viaggiano gratuitamente purché accompagnati da un passeggero adulto munito di regolare documento di viaggio. Se i bambini di altezza inferiore al metro accompagnati da ciascun adulto sono più di uno, è ammesso il trasporto gratuito per uno solo di essi, ad eccezione di quanto previsto per i possessori del documento di viaggio *Io viaggio in Famiglia* per cui si consulti il sito www.nordesttrasporti.it.

È concesso il trasporto gratuito del passeggino e della carrozzina purché ripiegati e non eccedenti le dimensioni di cm 105x20x15. La postazione riservata al passeggero con disabilità motoria, se libera, è utilizzabile per il trasporto di un passeggino aperto che deve essere agganciato con le apposite cinture di sicurezza. Nel caso in cui la postazione riservata sia occupata, i passeggini devono essere chiusi e i bambini devono essere tenuti in braccio. Il passeggero con disabilità motoria ha comunque la precedenza ad occupare la postazione riservata.

8.2 Viaggiare con bagagli e con oggetti

Le *Norme di comportamento per i passeggeri* stabiliscono quali sono le tipologie di oggetti che possono essere trasportati e quelli di cui è vietato il trasporto sui mezzi NET.

È consentito il trasporto di biciclette pieghevoli purché ripiegate non superino le dimensioni di cm 80 x 110 x 40.

Tutte le informazioni a riguardo sono disponibili sul sito www.atm.it o telefonando al Numero Verde 800.90.51.50. NET declina ogni responsabilità per danni, furti e manomissioni di oggetti trasportati che viaggiano a rischio del possessore.

8.3 Viaggiare con gli animali

Gli animali ammessi sui mezzi NET sono solo e unicamente di piccola o media taglia, a condizione che siano rispettate le norme per ogni singola specie e previo il pagamento di un biglietto a tariffa ordinaria della tratta interessata. Tutte le informazioni a riguardo sono disponibili sul sito www.atm.it o telefonando al Numero Verde 800.90.51.50.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti al risarcimento degli eventuali danni provocati dagli stessi alla vettura, a cose o a passeggeri.

8.4 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche dei mezzi NET e a bordo degli stessi devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione di NET. Le richieste vanno inoltrate a:

NET S.r.l.

Via Monte Rosa, 89

20149 MILANO

e-mail: info@nordesttrasporti.it

9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

9.1 Gli indicatori

Per offrire un servizio che corrisponda alle aspettative dei clienti e ne soddisfi le esigenze, il Contratto di Servizio definisce una serie di fattori, con relativi indicatori¹¹, idonei a rappresentare le caratteristiche salienti del servizio erogato e misurabili nel tempo:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- comfort di viaggio;
- pulizia dei mezzi;
- servizi per viaggiatori con handicap;
- informazione e servizi alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con i clienti;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente;
- grado di integrazione modale.

¹¹ Gli indicatori sono relativi esclusivamente al servizio che NET svolge sul Lotto 3 nell'Area Nord Est della Provincia di Milano e di Monza e della Brianza come stabilito dal Contratto di Servizio del 27 settembre 2007.

Per ciascuno di questi fattori si riportano i valori conseguiti dal servizio nell'anno 2013 e il relativo obiettivo che NET si impegna a raggiungere nel corso del 2014.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatore	Consuntivo 2013	Impegno 2014
% autobus dotati di impianto di videosorveglianza	56%	56%

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2013
Incidentalità mezzi di trasporto	n° morti/vetture km	0
	n° feriti/vetture km	0
	n° sinistri/autobus km	0,0000224
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° morti/vetture km	0
	n° feriti/vetture km	0
	n° sinistri/autobus km	0,00000812

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2013 vs impegno aziendale 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo minimo contrattuale 2014	Impegno 2014
Numero di sinistri passivi ogni 100.000 vetture-km	2,5 vs 1,5	0,84	2,5	1,5

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2013 vs impegno aziendale 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo minimo contrattuale 2014	Impegno 2014
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO: corse effettuate/corse programmate (x 100)	99,8% vs 99,9%	99,9%	99,8%	99,9%
PUNTUALITÀ DELLE CORSE (*): corse effettuate in orario/corse totali effettuate (x 100)	93,5% vs 98,5%	98,7%	93,5%	99%

(*) Si considerano puntuali le corse che arrivano al capolinea con un ritardo inferiore ai 5 minuti. Le sospensioni e interruzioni del servizio non attribuibili a NET non sono considerate nella determinazione dell'indice sopraindicato.

COMFORT DEL VIAGGIO

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2013 vs impegno aziendale 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo minimo contrattuale 2014	Impegno 2014
% mezzi climatizzati	75% vs 98%	94,1%	75%	98%

PULIZIA DEI MEZZI

Operazioni e tipologia di intervento	Frequenza
PULIZIA ORDINARIA <ul style="list-style-type: none"> Aspirazione polvere e asportazione rifiuti dall'interno vettura Pulizia parabrezza, lunotto posteriore, specchi retrovisori, oblò antero-laterali, vetri porte e finestrino autista (interno ed esterno), eliminazione macchie sulle restanti superfici vetrate Depolverazione di tutti gli arredi Pulizia sedili 	Giornaliera
PULIZIA MENSILE <ul style="list-style-type: none"> Lavaggio umido, sgrassaggio totale dell'interno vettura Lavaggio interno/esterno di tutte le superfici vetrate e relativa asciugatura Lavaggio ed asciugatura delle scocche dei sedili Pulizia motore, passiruota, pedana disabili, con apertura relative botole Pulizia di tutti i vani chiusi 	Mensile
PULIZIA RADICALE Sanificazione veicolo, condotti aria condizionata/ventilazione con prodotti certificati per la riduzione della carica batterica	Semestrale
Cancellazione graffiti e scritte, pulizia e disinfezione vetture sporche al rientro dal servizio	Secondo necessità

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2013 vs impegno aziendale 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo minimo contrattuale 2014	Impegno 2014
% mezzi con pianale ribassato	70% vs 85%	79,4%	70%	85%
% mezzi con postazione riservata ai passeggeri con disabilità motoria	75% vs 98%	94,8%	75%	98%

INFORMAZIONE E SERVIZI ALLA CLIENTELA

Indicatore di qualità	Unità di misura	Requisito minimo contrattuale 2013
Informazione sul territorio	% paline attrezzate con informazioni	100%
Sito internet aziendale	Presenza	1
Call Center	Fascia oraria operatività	Dalle 7.00 alle 20.00 tutti i giorni
Sportelli all'utenza <ul style="list-style-type: none"> ATM POINT NET POINT 	Fascia oraria operatività	Dalle 7.45 alle 19.15 da lunedì a sabato (chiusi domenica e festivi) Dalle 13.30 alle 19.15 il lunedì, il mercoledì e il venerdì; dalle 8.45 alle 14.30 il martedì, il giovedì e il sabato (chiuso domenica e festivi)
Reclami scritti	Riscontri scritti a reclami scritti	100%
Reclami scritti	Tempo di risposta	30 giorni
Mezzi dotati di impianto fonico per diffusione delle informazioni ai clienti	% sul totale dei mezzi	100%

Note:

- è attivo il Numero Verde 800.90.51.50, operativo dalle 7.00 alle 20.00 tutti i giorni;
- in caso di modifiche viabilistiche con impatto sulla clientela, NET provvede ad affiggere comunicazioni cartacee alle paline delle fermate interessate e sui mezzi coinvolti aggiornando in tempo reale la sezione dedicata del sito internet www.nordesttrasporti.it;
- per l'anno 2013 sono stati rispettati gli indicatori di qualità;
- l'impegno per l'anno 2014 è di mantenere gli stessi requisiti.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2013 vs impegno aziendale 2013	Consuntivo 2013	Obiettivo minimo contrattuale 2014	Impegno 2014
% posti km offerti con motorizzazione Euro 0*- Euro 1*	3% vs 0%	0%	0%	0%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 2*	<32% vs <13%	11,76%	35%	13%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 3*- Euro 4 - Euro 5 - EEV	65% vs 87%	88,24%	65%	87%

*Veicoli dotati di filtro antiparticolato.

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2013	Impegno 2014
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2013	
		Rapporto	%
Coincidenze con altre modalità di trasporto	n° corse intermodali/ totale corse	1277/1430	89,3%

INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

Al fine di ottimizzare gli spostamenti della clientela, NET in accordo con la Provincia di Milano ha sviluppato un servizio caratterizzato dall'89,3% di corse aventi caratteristiche di intermodalità cioè di scambio con altri mezzi di trasporto.

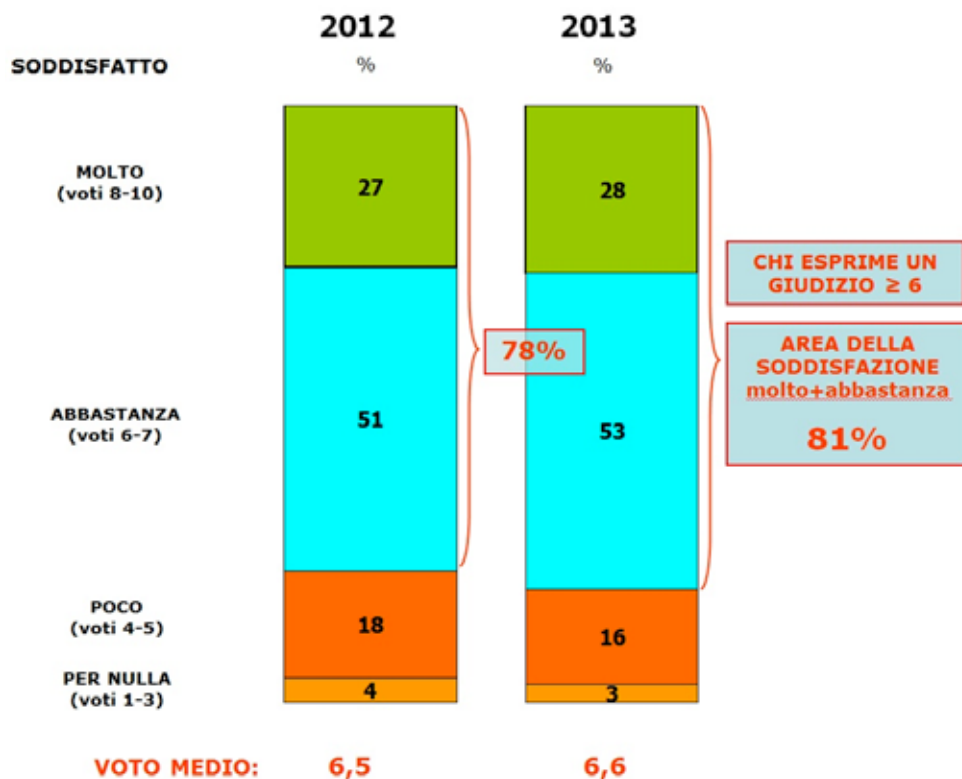
LINEE	SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO
Z301 Milano Lampugnano M1 - Bergamo	M1: Lampugnano, Cadoma FN, Cairoli, Sesto 1° Maggio FS, Sesto Rondò; M2: Cadoma FN, Cologno Nord; M3: S. Donato; FERROVIA: Cadoma Trenord; Sesto S. Giovanni FS; Bergamo FS
Z302 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare destra)	M2 Cologno Nord
Z303 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare sinistra)	M2 Cologno Nord
Z304 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare unica)	M2 Cologno Nord
Z305 Cologno Nord M2 - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)	M2 Cologno Nord, Villa Fiorita
Z306 Agrate Brianza - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)	M2 Cologno, Villa Fiorita
Z307 Cologno Nord M2 - Burago - Vimercate	M2 Cologno Nord
Z309 Cassano d'Adda FS - Vaprio d'Adda - Trezzo sull'Adda	Cassano FS
Z310 Gessate M2 - Trezzo sull'Adda	M2 Gessate
Z311 Gessate M2 - Vaprio d'Adda	M2 Gessate
Z312 Gessate M2 - Vimercate	M2 Gessate
Z313 Gessate M2 - Paderno d'Adda	M2 Gessate - Paderno FS
Z314 Monza FS - Gessate	Monza FS - Gessate M2
Z315 Gorgonzola M2 - Vimercate	M2 Gorgonzola
Z316 Carnate FS - Sulbiate - Busnago - Trezzo sull'Adda	Carnate FS
Z317 Vimercate - Correzzana	Arcore FS
Z318 Vimercate - Carnate - Usmate	Carnate FS
Z319 Vimercate - Ronco Briantino	-----
Z320 Arcore FS - Vimercate	Arcore FS
Z321 Monza FS - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	Monza FS
Z322 Cologno Nord M2 - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	M2 Cologno Nord
Z323 Cologno Nord M2 - Brugherio - Concorezzo - Vimercate	M2 Cologno Nord

9.2 L'indagine di Customer Satisfaction

L'indagine annuale di Customer Satisfaction è stata svolta nel mese di novembre 2013 da CFI Group su un campione di 1.500 clienti intervistati a cui è stato chiesto di esprimere un giudizio di soddisfazione sul servizio in generale e sui fattori di qualità del servizio. La scala di valutazione utilizzata va da 1 a 10, dove 1 indica per niente soddisfatto e 10 completamente soddisfatto.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO OFFERTO DA NET

Il voto medio sul servizio in generale offerto da NET è di 6,6 in miglioramento rispetto al 6,5 della rilevazione del 2012. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è dell'81% in miglioramento rispetto al 78% dell'indagine 2012.



SODDISFAZIONE PER I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO NET

Fattori del servizio	Area di soddisfazione (% di giudizi ≥6)		Voto medio (scala di giudizio 1-10)	
	2012	2013	2012	2013
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	59%	64%	5,7	5,9
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	69%	72%	6,2	6,3
Sicurezza del viaggio	86%	88%	7,1	7,3
Sicurezza da furti/aggressioni/molestie durante il viaggio	73%	75%	6,6	6,7
Grado di affollamento dei mezzi	59%	61%	5,7	5,9
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	71%	74%	6,4	6,5
Informazioni alla clientela	70%	76%	6,3	6,5
Cortesìa e competenza del personale	80%	83%	6,7	7
Facilità di acquistare i biglietti e gli abbonamenti	82%	84%	7,1	7,3
Disponibilità di servizi per viaggiatori con handicap	62%	63%	6	6
Rispetto e attenzione per l'ambiente	69%	74%	6,3	6,3
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	72%	75%	6,5	6,6

• migliorato • invariato • peggiorato

The image features a large, white, stylized outline of the Italian peninsula centered on a vibrant orange background. Four light-orange hand icons are positioned around the map, with their fingers pointing towards the center, suggesting a collective effort or support. The overall design is clean and modern.

www.nordesttrasporti.it