

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Direttore Esercizio	Responsabile Qualità	Direzione Generale

## CARTA DELLA MOBILITÀ

### Indice:

- 1) **PREMESSA**
- 2) **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ**
- 3) **PROFILO DELLA SOCIETÀ**
- 4) **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ**
- 5) **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**
- 6) **INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI**
- 7) **TUTELA DELL'UTENTE**
- 8) **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SUI SERVIZI MILANO CITYSIGHTSEEING SRL**
- 9) **DOCUMENTI DI VIAGGIO SUI SERVIZI MILANO CITYSIGHTSEEING SRL**

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	01/4/2006	Prima emissione
Da 1 a 11	01/04/anno	Revisione da 1 (2007) a 11 (anno 2017)
12	01/04/2018	Revisione anno 2018
13	01/04/2019	Revisione anno 2019
14	01/04/2020	Revisione anno 2020
15	01/04/2021	Revisione anno 2021

## 1 PREMESSA

La “**Carta della Mobilità**” è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei servizi. L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 (“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del settore trasporti o Carta della Mobilità”).





In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- **INDIVIDUARE** i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- **ADOTTARE** e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- **PROPORRE** programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento, è quello di manifestare la realtà del servizio erogato da MILANO CITYSIGHTSEEING attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30.12.98.

Per meglio rispondere alle aspettative dell'utente/cliente l'Azienda si è dotata anche di un Sistema Qualità Aziendale.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ**

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla direttiva la MILANO CITYSIGHTSEEING si **impegna** ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.
- Migliorare l'accessibilità ai servizi e alle relative infrastrutture da parte delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.
- Garantire un trattamento uguale, fra le diverse categorie o fasce di utenti indipendentemente dalle tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### **CONTINUITÀ**

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti competenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore).
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda.

### **PARTECIPAZIONE**

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli



utenti-clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto turistico improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### **3. PROFILO DELLA SOCIETA'**

Ragione sociale: MILANO CITYSIGHTSEEING S.R.L.

Forma giuridica: Società a Responsabilità Limitata

Sede Legale: 20121 Milano Via Cusani, 18

Unità locali / sedi secondarie: 20016 Pero (MI) – Via Figino, 111;

Codice Fiscale e P.I.: 05049590960

Capitale Sociale: 100.000 euro

Registro Imprese: MILANO REA 1792236

Telefono: 02 86 71 31

Fax: 02 80 41 90

Deposito automezzi: 20016 Pero (MI) – Via Figino, 111;

Settore di appartenenza: Trasporto di Persone su strada

Parco Mezzi (al 1.4.21): 18

Numero dipendenti al 1.4.21 : 8

Chilometri annuali dei servizi autorizzati: circa 326.000 così suddivisi

autorizzato "Milano CitySightseeing": circa 276.447 (eff. 60.000)

"Genova CitySightseeing " : circa 49.543 (eff.15.000)

Chilometri annuali per servizi da noleggio: circa 1.000

La società MILANO CITYSIGHTSEEING Srl è stata costituita Il 16.11.05 per effettuare il caratteristico giro turistico della città di Milano con autobus scoperti.

Dal febbraio 2015 ha acquistato un autobus a noleggio.

La società è gestita da un Consiglio di Amministrazione il cui Presidente è il Rag. Claudio Astori.

La società ha iniziato ad operare unicamente per effettuare il giro turistico della città di Milano con autobus scoperti.



#### **4. FATTORI ED INDICATORI**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 ha definito i **fattori** fondamentali che caratterizzano la **qualità** di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici **indicatori di qualità** che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni *indicatore*, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- *una specifica unità di misura dei risultati;*
- *gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;*
- *una modalità di rilevazione dei risultati.*

#### **MONITORAGGIO**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la MILANO CITYSIGHTSEEING si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente - cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- *analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;*
- *segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;*
- *sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.*

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente verrà effettuato sui seguenti aspetti del servizio:



ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CARATTERIZZANTI
Sicurezza del viaggio	condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza/numerosità delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	comfort (climatizzazione, accesso, sedili), pulizia, disponibilità posti a sedere (affollamento), disponibilità pedane mobili e ancoraggio carrozzine

ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CARATTERIZZANTI
Informazioni e servizi alla clientela	diffusione delle informazioni alle <u>fermate e ai capolinea</u> , facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	in termini di rumore, in termini di inquinamento dell'aria

Entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente che viene trasmessa al "Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

### FATTORI DELLA QUALITA'

Nelle tabelle riportate di seguito sono evidenziati, per i fattori di qualità e gli indicatori definiti dalla direttiva, gli standard della MILANO CITYSIGHTSEEING sono determinati nell'anno 2019 e verranno poi stabiliti gli obiettivi da raggiungere nell'anno 2021 (i dati anno 2020 sono inattendibili e gli obiettivi anno 2020 sono stati spostati al 2021).



FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2019
<u>SICUREZZA DEL VIAGGIO</u>	Incidentalità mezzo di Trasporto	<b>N. morti/ milioni viaggiatori per km.</b>	0
		<b>N. feriti/ milioni viaggiatori per km</b>	0
		<b>N. Sinistri</b>	4
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	<b>N. morti/ milioni viaggiatori per km.</b>	0
		<b>N. feriti/ milioni viaggiatori per km</b>	0
		<b>n. sinistri</b>	3
	Vetustà mezzi	<b>% mezzi con oltre 16 anni.</b>	0 %
	Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	45%
		<b>% molto soddisfatti</b>	45%
<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</u>	DENUNCE (FURTI E MOLESTIE)	N. denunce / milioni viaggiatori	0
	Percezione complessiva del livello sicurezza personale	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	10%
		<b>% molto soddisfatti</b>	90%
<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI</u>	Regolarità complessiva del servizio	<b>% corse effettive/corse programmate</b>	100%
	Frequenza o quantità corse	<b>Minuti/corsa</b>	Varia al variare della stagione e del giorno
	Velocità Commerciale	<b>Km/h</b>	10,00
<u>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE</u>	Pulizia ordinaria	<b>N. interventi giornalieri./n. mezzi.</b>	1
	Pulizia radicale	<b>Frequenza media in giorni.</b>	180
<u>CONFORTEVOL EZZA DEL VIAGGIO</u>	Climatizzatore	<b>% sul totale</b>	100
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	<b>% sul totale</b>	100
	Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	
		<b>% molto soddisfatti</b>	100%



<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>SERVIZI aggiuntivi</u>	Diffusori di musica ed informazioni per singolo posto	<b>% mezzi sul totale</b>	100 %
	Percezione complessiva servizio	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	
		<b>% molto soddisfatti</b>	100%
<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP</u>	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	<b>% mezzi sul totale</b>	100 %
	Percezione complessiva servizio	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	
		<b>% molto soddisfatti</b>	100%
<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTEME NTALI</u>	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	
		<b>% molto soddisfatti</b>	100%
<b>Obiettivo 2021</b>	Confermare dati anno precedente		
<u>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</u>	Carburante a basso tenore di zolfo	<b>% sul tot.</b>	
	Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	<b>% sul totale</b>	
	Mezzi con motore secondo lo standard EURO 2	<b>% sul totale</b>	100%
	Percezione complessiva	<b>% abbastanza soddisfatti</b>	
		<b>% molto soddisfatti</b>	100%

## **5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

Con la convalida del documento di viaggio tra l'utente/cliente e la MILANO CITYSIGHTSEEING nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

### **DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;





- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi ;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico; .
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone; .
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell' Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

## **6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

### **INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

Le informazioni relative al servizio, orari, tariffe ed emissione titoli di viaggio possono essere richieste direttamente presso :

- Sede di Milano Via Cusani, 18 oppure
- telefonicamente a: 02 86 71 31 *orario: lunedì- venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 19.00  
sabato dalle ore 9,00 alle 12.00;*
- via Email a [infomilano@city-sightseeing.it](mailto:infomilano@city-sightseeing.it)





MILANO CITYSIGHTSEEING stampa anche degli opuscoli con gli itinerari e orari dei servizi distribuiti sui bus, presso gli Uffici aziendali, nelle principali rivendite di titoli di viaggio e in spazi commerciali.

Le informazioni relative agli itinerari, fermate e orari e modalità acquisto titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata.

Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte sugli autobus.

### **OGGETTI SMARRITI**

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso:

- Sede di Milano Via Cusani, 18 oppure
- Sede secondaria di Pero Via Figino , 111 telefono 02 937 07 06

orario: *dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30*

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

### **ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE**

La MILANO CITYSIGHTSEEING si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con il cliente operi in maniera qualificata e qualificante.

### **RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ**

Il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa aziendale e appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta.

### **COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO**

Il personale tiene un comportamento di rispetto e cortesia con gli utenti-clienti utilizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce per quanto gli compete le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione di problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere



## **7. TUTELA DELL'UTENTE**

### **RECLAMI**

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate direttamente a:

- MILANO CITYSIGHTSEEING Srl – *Via Cusani, 18 - 20121 Milano,*
- telefonicamente a: 02 86 71 31 *orario: lunedì- venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 19.00  
sabato dalle ore 9,00 alle 12.00;*
- fax allo 02 80 41 90;
- via Email a [infomilano@city-sightseeing.it](mailto:infomilano@city-sightseeing.it)

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo.

L' accaduto o oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy" (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196). Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda provvede a fornire risposta per iscritto all'utente-cliente.

### **RIMBORSI E RISARCIMENTI**

#### **RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI**

La MILANO CITYSIGHTSEEING prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, il servizio non possa essere svolto con regolarità.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, etc.) a:

MILANO CITYSIGHTSEEING Srl Via Cusani, 18 - 20121 Milano



## **RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE**

L'Azienda prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al personale di bordo e successivamente contattare:

- MILANO CITYSIGHTSEEING Srl – *Via Cusani, 18 - 20121 Milano,*
- telefonicamente a: 02 86 71 31 *orario: lunedì- venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 19.00*  
*sabato dalle ore 9,00 alle 12.00;*
- fax allo 02 80 41 90;
- via Email a [infomilano@city-sightseeing.it](mailto:infomilano@city-sightseeing.it)

che provvederà a esperire le procedure necessarie.

## **8. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SUI SERVIZI DELLA MILANO CITYSIGHTSEEING**

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
2. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
3. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

### **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

1. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolari documento di viaggio emesso dall'Azienda.



E' prevista la possibilità di acquistare anche a bordo il biglietto valido 48 ore sugli itinerari eserciti.

2. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo.

3. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

4. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo.

Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al precedente punto 7.

5. I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino all'annullamento, ma non sono rimborsabili.

6. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

### **TRASPORTO DI BAMBINI**

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di età fino a 4 anni. Quando un viaggiatore ha con se più bambini fino a 4 anni oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto a tariffa ridotta per ogni bambino in più.

### **TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI**

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.)

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

I cani guida sono ammessi gratuitamente; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.



## **TRASPORTO DI COSE**

Data la particolarità del servizio non è previsto il trasporto di cose.

## **NORME COMPORTAMENTALI**

1. I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall' art.336 del Codice Penale.

2. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, allacciando le relative cinture di sicurezza, fino a che l'autobus non si sia fermato.

L' Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

3. E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge n. 584/75) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus.

## **ORARI E COINCIDENZE**

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

## **INFRAZIONI E SANZIONI**

Non sono previste sanzioni. Chi non si munisce di biglietto o non esibisce un titolo di viaggio o non è in grado di salire sul bus, non avrà titolo ad usufruire del servizio.

## **OGGETTI RINVENUTI**

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus possono essere ritirati dal proprietario presso:



- Sede di Milano Via Cusani, 18 oppure
- Sede secondaria di Pero Via Figino , 11 telefono 02 937 07 06

Il servizio è in funzione dal lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14,30 alle 18.30

## **RECLAMI**

Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le proprie generalità al recapito MILANO CITYSIGHTSEEING Srl – Via Cusani, 18 - 20121 Milano,

Oppure:

- telefonicamente a: 02 86 71 31 orario: *lunedì- venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 19.00*  
*sabato dalle ore 9,00 alle 12.00;*
- fax allo 02 80 41 90;
- via Email a [infomilano@city-sightseeing.it](mailto:infomilano@city-sightseeing.it)

## **SOSPENSIONI DEL SERVIZIO**

Nessuna, fatti salvi casi di forza maggiore.

## **9 DOCUMENTI DI VIAGGIO**

Il sistema tariffario in vigore sul giro turistico “City sightseeing” consiste in un unico titolo di viaggio a tariffa intera o ridotto, che permette l’utilizzo del servizio per 48 ore dalla sua 1^ obliterazione.