

“Fatto scendere dal bus perché senza contanti”: la denuncia di una madre e la replica di Autolinee Varesine

Pubblicato: Martedì 15 Luglio 2025



Domenica 6 luglio un **giovane passeggero è stato fatto scendere dall'autobus** della linea V120 (Varese–Sesto Calende) perché impossibilitato a pagare il biglietto in contanti. **A denunciare pubblicamente l'episodio è la madre**, cittadina europea residente da molti anni nella nostra provincia, che ha scritto alla nostra redazione per raccontare quanto accaduto al figlio, in viaggio verso casa, e l'impatto che questo episodio ha avuto su di loro.

Alla segnalazione **ha risposto formalmente Autolinee Varesine**, spiegando che l'autista ha applicato le disposizioni aziendali in vigore e ricordando le modalità alternative per l'acquisto dei biglietti, comprese quelle digitali e automatiche disponibili anche nei giorni festivi.

Di seguito pubblichiamo la lettera della donna e, a seguire, la risposta dell'azienda:

Buonasera,

Vorrei segnalare un episodio sgradevole avvenuto domenica sera a mio figlio sul autobus n. V120 (Varese – Sesto Calende). Premetto che noi siamo stranieri e non conosciamo profondamente gli usi e costumi locali. Ma come cittadini europei abbiamo un'idea di come i servizi di trasporto operano in Europa e come dovrebbero funzionare anche in Italia. Nel caso specifico non si tratta soltanto di

servizio di trasporto, qualità e rispetto del cliente, ma anche di semplice umanità, che in questo episodio è stata completamente assente.

Mio figlio ha tentato di prendere l'ultimo bus da Varese verso Sesto Calende per tornare a casa, a Ranco. Il ragazzo che vive da alcuni anni ad Amsterdam credeva di poter pagare con la carta di credito. L'autista gli ha detto invece che poteva pagare soltanto con monete. Poiché aveva soltanto 3.50 Euro in monete e non erano sufficienti, ha proposto di pagare con delle banconote. A quel punto l'autista gli ha bruscamente negato il trasporto e lo ha fatto immediatamente scendere dal bus, nonostante fosse sera e stesse piovendo insistentemente. Certamente un atto davvero crudele soprattutto vista la difficoltà di esprimersi in italiano e anche la giovane età del ragazzo. Purtroppo mio figlio non sapeva a chi rivolgersi, essendo noi stranieri e trovandomi io in quel momento lontano. Tale situazione ci ha creato un notevole disagio, stress e preoccupazione anche perché non era possibile trovare un taxi o un altro bus che potesse portarlo a casa a quell'ora.

Pertanto, ho voluto segnalare la gravità dell'atto commesso dall'autista alle Autolinee Varesine e chiedere il loro parere come segue:

1. Questo comportamento del conducente è da ritenersi il consueto atteggiamento professionale del personale secondo le regole italiane/lombarde/varesine/corporative in vigore ?
2. Quale misure prenderà la ditta per prevenire altri eventi simili e garantire un servizio pubblico professionale in futuro?
3. Quale è Il nome del conducente dell'ultimo tratto del n. V120 Varese-Sesto Calende di domenica, 6 luglio, ore 19.47, qualora decidessi di procedere legalmente?

Ho ricevuto una risposta formale, citando il sito dove è scritto che si potrebbe pagare soltanto con monete o banconota di piccolo taglio, dell'esistenza del app e una emettitrice automatica. In conclusione, che di possibilità per regolarizzarsi col biglietto prima di salire a bordo ce n'erano, anche alle 19.45 di sera e che l'autista ha semplicemente applicato in maniera molto scrupolosa le disposizioni, che nulla del accaduto sia contrario al Regolamento di Viaggio e alla Carta della Mobilità. Mi è stata negata l'informazione del nome del conducente.

Così siamo rimasti con il dispiacere dell'accaduto. Abbiamo capito, pur essendo stranieri, che niente cambia per adesso. Che "tutto cambia perché nulla cambi" è rimasta nella storia letteraria italiana – oggi non si fa neanche un piccolo tentativo di riformare lo status quo.

Mio figlio che ha studiato 7 anni nella Scuola Europea di Varese e ora vive nei Paesi Bassi ha subito fatto il paragone tra come funziona bene il trasporto altrove e come funziona male qui. E io che da 13 anni lavoro e vivo in questa zona, che ho avuto un'unica esperienza con le Autolinee Varesine ed è stata sgradevole anni fa e adesso si aggiunge un'altra, del mio figlio.

Spero potreste pubblicare la mia lettera. Magari qualcosa si muova per il meglio, se non segnalato soltanto da una insignificante straniera, ma attraverso la vostra media rinomata.

Grazie anticipate. Correggetemi pure gli errori d'italiano per i quali mi scuso.

Cordiali saluti,
Petya Varbanova

La risposta di Autolinee Varesine:

Buongiorno Petya,
grazie per la sua mail.

Sicuramente la situazione vissuta da suo figlio è sgradevole e per questo le esprimo il mio più profondo dispiacere per l'accaduto. Di fatto serve però qualche chiarimento.

Sulle linee extraurbane, come la V120, non è possibile l'acquisto del biglietto a bordo con carta di credito o bancomat, a differenza di quanto accade sulle linee urbane della città di Varese; sui bus extraurbani è possibile infatti acquistare il biglietto dal conducente solo in contanti e con sovrattassa di 1.60 Euro.

Come dice la nostra Carta della Mobilità, " Il biglietto, su alcune linee, può essere acquistato anche a bordo con un sovrapprezzo, con denaro contato o banconote di piccolo taglio (massimo € 10). Il sovrapprezzo è pari all'importo del biglietto di Tratta 1 " [link](#).

A Varese, presso il capolinea di piazzale Kennedy è presente – oltre alla nostra biglietteria, in quel momento chiusa – un'emettitrice automatica esterna operativa H24 che accetta carta di credito e contante, che dunque suo figlio avrebbe potuto tranquillamente usare per acquistare il biglietto; ci sono inoltre altre rivendite (bar, tabaccherie) riportate su ogni tabella di fermata dove è possibile acquistare i biglietti, aperte anche alla domenica.

In maniera ancora più pratica tanto più per un ragazzo, è possibile acquistare i biglietti anche dal nostro sito www.ctpi.it o dalla nostra App CTPI per smartphone; tutte queste informazioni sono riportate su tutte le tabelle di fermata dove ci sono gli orari di ogni linea.

Quindi, di possibilità per regolarizzarsi col biglietto prima di salire a bordo ce n'erano, anche alle 19.45 di sera; l'autista ha semplicemente applicato in maniera molto scrupolosa le nostre disposizioni che le ho riportato poc'anzi. Poi possiamo valutare un'eventuale "mancanza di sensibilità", perché magari qualche altro autista avrebbe ugualmente trasportato suo figlio anche senza biglietto (considerando, come detto sopra, che per evidenti ragioni gli autisti non accettano banconote di taglio superiore ai 10 Euro per il pagamento dei biglietti a bordo).

Però appunto, si tratta di una questione di sensibilità e dunque molto soggettiva, ma a termini regolamentari – pur essendo stata una situazione senz'altro spiacevole e disagiata per tutti voi – non c'è margine per contestare da parte nostra nulla al nostro conducente, e ovviamente non forniamo ad altre persone i nominativi del nostro personale in servizio.

Quindi, come detto, quanto accaduto è sicuramente spiacevole e personalmente le rinnovo ancora il mio dispiacere per ciò che avete vissuto lei e suo figlio quella sera; ma di fatto, nulla di tutto ciò è contrario al nostro Regolamento di Viaggio e alla nostra Carta della Mobilità.

A disposizione per ulteriori chiarimenti, la saluto cordialmente e le auguro una buona giornata.

Marco Regazzoni
Autolinee Varesine

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it