

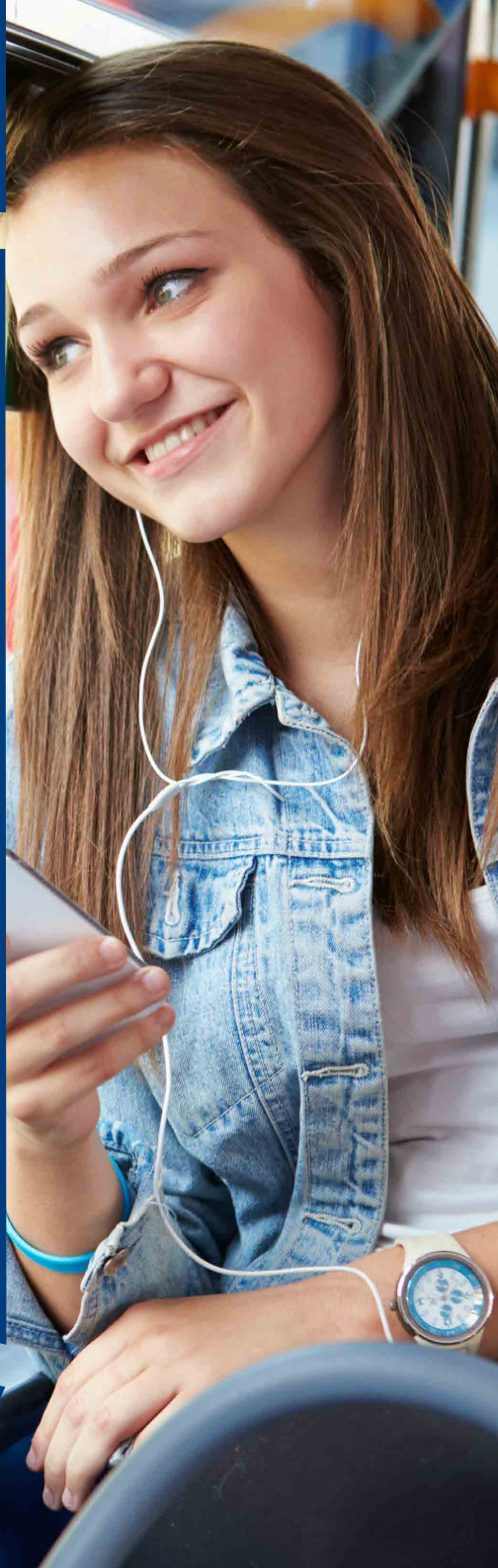


2018
AUTOBUS

CARTA DELLA MOBILITÀ

città di
MELZO

 **Autoguidovie**
Guidati da te.



Indice

1. Presentazione

1.1 Autoguidovie	4
1.2 Il servizio	5

2. Il sistema tariffario

2.1 Sistema tariffario	6
2.2 Tessere di riconoscimento SITAM e Autoguidovie	6
2.3 Documenti di viaggio e tariffe SITAM	7
2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	9
2.5 Sanzioni amministrative	10
2.6 Carta regionale dei trasporti	10
2.7 Agevolazioni tariffe regionali	11

3. Customer care

3.1 Contatto con gli utenti	13
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	13
3.3 Rimborsi e assicurazione	14
3.4 Risarcimenti	15
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	15

4. I nostri obiettivi

4.1 Certificazioni	16
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	16
4.3 Criteri di qualità	17

5. Condizioni di viaggio

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	21
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	22

1. Presentazione

1.1 Autoguidovie

A luglio 2007 è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico dell'area sud est milanese gestito da Autoguidovie Spa per i successivi 7 anni è regolato da contratto di servizio con la Provincia di Milano.

Un arco di tempo assai significativo per tutto il corso del quale Autoguidovie si impegna a promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel Contratto di Servizio la Provincia di Milano ha definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, etc.) che l'Azienda si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, Controllo Satellitare della Flotta, ...) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

Nel 1908 Alberto Laviosa ha fondato un'azienda, nuova. La sua figura di pioniere dei trasporti italiani ha dato il via a un percorso fatto di intenti precisi, di principi determinanti, di obiettivi tangibili.

Gli stessi che ancora continuano ad animare la storia di Autoguidovie, fissando il suo sviluppo sempre un miglio più in là.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a se stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi, con la joint venture tra Gruppo Ranza per Autoguidovie e FS Italiane, è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma e integrati gomma ferro, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali.

Gestisce direttamente i sistemi di TPL nelle province di Milano, Monza e Brianza, Bergamo e Cremona, il servizio urbano nel Comune di San Donato Milanese, appartenente all'Area Urbana del Comune di Milano, e nei Comuni di Melzo, di Paderno Dugnano e di Crema.

In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

1.2 Il servizio

Dal 3 Febbraio 2003 Autoguidovie Italiane gestisce come gestore unico il servizio urbano sul territorio del Comune di Melzo risultando aggiudicataria anche della seconda gara di affidamento effettuata nel corso del 2010 con decorrenza 1 Gennaio 2011 e contempla le seguenti linee

- Linea 51/52
- Linea 53

Il Territorio	
Lunghezza complessiva della rete	14,3 km
N° fermate sul territorio	43
Depositi	1
Chilometri percorsi e corse	
Chilometri percorsi in linea	37.585 bus*km/anno
Totale corse effettuate in un giorno invernale medio	17
Velocità commerciale	22,14 km/h
Passeggeri trasportati	
Media utenti trasportati al giorno	218
Viaggiatori trasportati all'anno	12.560
Servizio	
Sospensione del servizio: 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre, festivi e tutti i sabati non scolastici.	

2. Il Sistema Tariffario

2.1 Sistema tariffario

SITAM

Il sistema tariffario vigente nel comune di Melzo è il SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese, a cui aderiscono la maggior parte delle aziende di trasporto pubblico su gomma in Provincia di Milano e Monza Brianza.

Tale sistema consente agli utenti di usufruire dell'Integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della provincia di Milano e Monza e Brianza, tra cui Autoguidovie, per viaggiare su mezzi di aziende differenti con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "semizona" (= 1/2 zona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizone attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. Le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore e quindi si attraversano più zone.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm-mi.it

2.2 Tessere di riconoscimento SITAM e Autoguidovie

Tessera Autoguidovie

Dal 1 settembre 2010 per viaggiare sulle linee di Autoguidovie è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio SITAM (2x6, settimanali d'area, mensili, annuali) siano in possesso della nuova tessera di riconoscimento di Autoguidovie.

La tessera è gratuita ed ha validità 4 anni.

Può essere richiesta:

- on line sul sito www.autoguidovie.it;
- presso gli Infopoint Autoguidovie;
- presso le rivendite sul territorio

La tessera contiene informazioni relative alla tratta svolta e ai dati anagrafici dell'abbonato, in caso di variazione di tali informazione è necessario richiederne un aggiornamento contattando gli Infopoint aziendali.

Tessere SITAM

Per utilizzare un abbonamento Sitam (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento elettronica Sitam. La tessera è gratuita per gli studenti e ha un costo di € 10,00 per gli Ordinari. Ha validità 4 anni.

Può essere richiesta:

- presso gli ATM Point;
- presso le rivendite sul territorio.

Convalida Studenti

Per gli studenti, che usufruiscono di abbonamenti mensili ed annuali, è necessario essere in possesso della Convalida Studenti annuale, che deve essere acquistata (in formato cartaceo o caricata su tessera SBME) all'inizio di ogni anno scolastico. Il costo della convalida è di 10 euro.

2.3 Documenti di viaggio e tariffe SITAM

I documenti di viaggio SITAM, si differenziano in:

- > titoli interurbani: da utilizzarsi per sole relazioni interurbane (senza percorsi all'interno del Comune di Milano);
- > titoli cumulativi (a zone e d'area): per relazioni interurbane + servizio urbano di Milano.

I titoli presentano tariffe e validità temporali diverse a seconda della distanza da percorrere.

Titoli interurbani

Sono validi sulle autolinee interurbane integrate SITAM e sulla metropolitana sino alla fermata di Loreto M2, se si proviene da Sesto Marelli o Cascina Gobba o località più esterne, e di Lodi Tibb M3, se si proviene da San Donato M3.

- **biglietto ordinario:** assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus. Con il solo biglietto a 1 zona è consentito il ritorno, nell'ambito della validità temporale, ma non in metropolitana;
- **settimanale 2X6:** vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM, per due viaggi giornalieri. Va timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno; la matrice del titolo di viaggio deve essere conservata fino a scadenza;
- **abbonamento settimanale interurbano:** vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento ;
- **abbonamento mensile interurbano:** vale per l'intero mese in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;
- **abbonamento mensile interurbano per studenti:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni con un reddito massimo rivalutato annualmente limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;

- **abbonamento annuale interurbano:** consente di viaggiare a vista per un anno su tutte le linee integrate SITAM, senza limitazione di viaggi. Il collo a mano 1,00 Euro.

Zone	Biglietto ordinario	Settimanale 2X6	Mensili ordinari	Mensili studenti	Tratta	Settimanali 7 gg	Annuale
AC	1,30						
1	1,60	8,20	37,50	30,50	1	12,20	
1 ½	2,00	11,50	47,50	39,00	A. Intera	20,50	488,00
2	2,30	14,00	56,00	47,50	A. Esterna	21,50	
2 ½	2,60	16,00	63,00	52,00			
3	3,00	17,50	69,00	57,00			
3 ½	3,30	19,50	76,00	63,00			
4	3,70		84,00	70,00			
4 ½			92,00	76,00			

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

Documenti cumulativi a zone

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte corrispondenti al numero di zone acquistate, anche sulla rete urbana di Milano.

- **biglietto ordinario cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del biglietto ordinario interurbano; (in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano),
- **settimanale 2X6 cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del settimanale 2X6 interurbano;
- **abbonamento mensile per studenti cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del abbonamento mensile per studenti interurbano.

Zone	Biglietto	Settimanale 2X6	Mensile Studenti
U + 1/2	1,90	13,50	41,50
U + 1	2,50	17,50	53,00
U + 1 1/2	3,10	21,00	61,00
U + 2	3,40	23,50	69,00
U + 2 1/2	3,70	25,00	74,00
U + 3	4,10	27,00	79,00
U + 3 1/2	4,30		85,00
U + 4	4,70		92,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

Documenti cumulativi d'area

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte comprese nell'area acquistata (area piccola - area media - area grande - plus 1), anche sulla rete urbana di Milano.

- **giornaliero di area cumulativo:** vale nel giorno di convalida;
- **abbonamento settimanale di area cumulativo:** vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida. Consente di viaggiare a vista per il periodo di validità; vale anche su servizio ferroviario presente nelle aree di validità;
- **abbonamenti mensili di area cumulativo:** presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del abbonamento mensile interurbano;
- **abbonamento annuale di area cumulativo:** presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento annuale interurbano.

Zone	Giornaliero	Settimanale	Mensile	Annuale
Area Piccola	5,80	16,50	55,00	498,00
Area Media	7,80	21,00	79,00	685,00
Area Grande	9,70	25,50	87,00	721,00
Area Plus 1	11,00	27,00	93,00	776,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus

È possibile acquistare il biglietto a bordo bus con le seguenti modalità:

- Senza sovrapprezzo nelle fasce orarie di chiusura serale delle rivendite dal lunedì al sabato (ovvero su tutte le corse in partenza dal capolinea dopo le 19.30) e su tutte le corse dei giorni festivi.
- Con sovrapprezzo (*) nelle restanti fasce orarie. Il biglietto si acquista su richiesta dal conducente, con denaro contante o di piccolo taglio (max € 5,00).

Biglietto	Tariffa a bordo senza sovrapprezzo	Tariffa a bordo con sovrapprezzo
AC	1,30	2,50
1	1,60	3,00
1 1/2	2,00	3,50
2	2,30	4,00
2 1/2	2,60	4,50
3	3,00	5,00
3 1/2	3,30	5,50

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

2.5 Sanzioni amministrative

Autoguidovie, ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela. E' importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

Per essere in regola occorre essere in possesso di biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Per gli abbonamenti Sitam occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento Autoguidovie (o tagliando sostitutivo);
- tessera di riconoscimento Sitam (o tagliando sostitutivo);
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica (SBME);
- convalida annuale per gli studenti.

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 50 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 06/12 art. 46) oltre alle spese amministrative.

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €.

Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

Le modalità di pagamento, indicate anche sul retro del verbale, sono le seguenti:

- presso l' Infopoint S.Donato M3;

- tramite un versamento sul C postale n. 35906205 intestato a Autoguidovie spa

indicando il numero del verbale;

- on-line sul sito www.autoguidovie.it. (solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione).

Le modalità per la presentazione di ricorso alla sanzione amministrativa sono riportate sul retro del verbale.

2.6 Carta regionale dei trasporti

lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata' (IVOL Agevolata) è un abbonamento annuale a tariffa agevolata a condizioni molto convenienti per invalidi e pensionati che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali

in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.

L'abbonamento IVOL Agevolata va richiesto a Regione Lombardia. Gli uffici regionali a seguito di esito positivo dell'istruttoria, invieranno a domicilio un bollettino postale precompilato e nominativo da pagare in un'unica soluzione esclusivamente presso gli uffici di Poste Italiane SpA.

Dopo il pagamento del bollettino il richiedente riceverà a domicilio la tessera elettronica già attiva e pronta per essere utilizzata.

L'agevolazione è valida sulla rete Autoguidovie indipendentemente dalla tratta effettuata, senza la tessera di riconoscimento Autoguidovie, occorre sempre esibire il bollettino con la tessera lo viaggio, o in caso non sia ancora stata recapita, con la carta di identità.

2.7 Agevolazioni tariffe regionali

A seguito di provvedimento regionale DGR 1204 del 29/12/2010 a partire dal 1/2/2011 sono attive nuove agevolazioni tariffarie valide sull'intera rete di trasporto regionale:

- lo viaggio in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- lo viaggio ovunque in Lombardia;
- lo viaggio ovunque in Provincia.

lo viaggio in Famiglia

Sono titoli di viaggio validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia per gli spostamenti Occasionali e per gli Abbonati.

lo viaggio ovunque in Lombardia

Sono titoli di viaggio, validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia:

- giornaliero :valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
- bigiornaliero valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
- trigiornaliero valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio;
- settimanale valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- mensile valido nel mese di riferimento;
- trimestrale valido 3 mesi consecutivi;
- annuale valido 12 mesi consecutivi.

I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM, l'Infopoint Autoguidovie di San Donato M3, oltre che presso le principali rivendite del Comune.

lo viaggio ovunque in Provincia di Milano

E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Milano.

Il titolo è in vendita dal 1 gennaio 2012 presso le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e le principali stazioni ferroviarie della Provincia oltre che presso la rivendita in stazione.

I titoli lo viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie, ma dalla tessera lo Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie e presso l'Infopoint Autoguidovie S. Donato M3 compilando l'apposito modulo e consegnando due fototessera; alla consegna del modulo verrà subito rilasciata la tessera provvisoria.

Nel caso il mensile venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi di Autoguidovie.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Da aprile 2012 i titoli "lo viaggio Ovunque in Lombardia" potranno essere caricati su CRS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:

1. le biglietterie SBME,
2. le emettitrici automatiche,
3. gli sportelli bancomat abilitati,
4. gli ATM Point.

In tal caso l'utente dovrà comunque esibire scontrino di avvenuta ricarica e documento di identità valido (non serve la tessera lo viaggio).

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e S.Donato M3 e sul sito internet: www.milanosudest-trasporti.it

lo Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,00
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,00
Mensile	107,00
Trimestrale	308,00
Annuale	1027,5
lo Viaggio in Provincia di Milano e Monza	86,00

Tariffe valide dall'1 febbraio 2015

3. Customer Care

3.1 Contatto con gli utenti

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie e la sua Clientela, che consentono di ottenere informazioni sui vari aspetti del servizio, quali orari, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni, avvisi e sulle varie attività svolte dall'azienda.

Autoguidovie

- trasmette al Comune le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio, gli orari delle singole linee e le informazioni utili per il corretto uso del servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini.
- mette a disposizione il servizio RSS per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni;
- espone sui bus gli avvisi in caso di variazione del servizio.

Si precisa che gli uffici preposti a fornire le informazioni non possono fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi.

3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza

La Clientela può rivolgersi all'azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Telefono al numero 800.678850;
- Fax al numero 02.49587312;
- e-mail: clienti@autoguidovie.it;
- Internet: www.milanosudest.autoguidovie.it (Form o modulo scaricabile);
- Posta: Autoguidovie - via Marignano 77, 20138 MI
- Presso l'Infopoint Autoguidovie San Donato M3. In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di Autoguidovie.

Autoguidovie, per contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autoritatrasporti.it), che gestisce in

seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Puoi scaricare il modulo per reclami all'Autorità al seguente link:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

3.3 Rimborsi e assicurazione

E' previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale SITAM se acquistato e non obliterato prima della scadenza. Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati. Sarà rimborsato il 90% del periodo non goduto (compreso il mese di restituzione se l'abbonamento viene reso entro il giorno 5 del mese).

In caso di smarrimento, deterioramento e furto della tessera, il titolare potrà richiedere un duplicato sostenendo i relativi oneri.

In caso di furto, il rilascio è subordinato alla presentazione della denuncia sporta alle autorità competenti. I tempi medi di rimborso sono di circa 15 giorni. Il cliente potrà recarsi direttamente:

- presso gli ATM point di Duomo M1-M3, Centrale M2-M3, Cadorna M1-M2, Loreto M1-M2, Romolo M2 (dal lunedì al sabato, dalle 7.45 alle 19.15) per presentare la propria domanda di rimborso per la parte residua di contratto, compilando un modulo di richiesta con l'indicazione delle proprie coordinate bancarie per il successivo rimborso e consegnando il documento di viaggio;
- presso Autoguidovie, che si farà carico della raccolta delle istanze di rimborso e del successivo inoltro delle stesse ad ATM.

Per richieste di rimborso da inoltrare ad Autoguidovie		
Indirizzo (Per presentazioni istanze e/o acquisizione informazioni e moduli domande)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Dal Lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.58039797	Dal lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	02.49587312	Dal lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

I titoli lo viaggio Ovunque In Lombardia e i titoli Sitam in caso di mancato utilizzo o smarrimento del titolo non possono essere rimborsati.

3.4 Risarcimenti

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie prevede polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e risponde per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) ad Autoguidovie Spa tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. oppure recandosi direttamente presso la sede di Autoguidovie Spa.

Autoguidovie, previa verifica della documentazione trasmessa, avvia le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

Per richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Dal Lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.58039797	Dal lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	02.49587312	Dal lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

3.5 Aspetti relazionali e comportamentali

• **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Gruppo Autoguidovie, numero di matricola e mansione.

• **Presentabilità:** Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza.

Il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

• **Comportamento:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

4. I nostri obiettivi

4.1 Certificazioni

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001, (certificato da ANICS, organismo accreditato da ACCREDIA)
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001, (certificato da ANICS, organismo accreditato da ACCREDIA)
- Certificazione Responsabilità sociale Sa 8000. (certificato da RINA - N. SA1038-, organismo accreditato da SAAS)

4.2 Indagine di Customer Satisfaction

Autoguidovie ha svolto il 16 maggio 2017 un'indagine di Customer Satisfaction su un campione di clienti in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il requisito minimo contrattuale si riferisce al livello di soddisfazione che l'intervistato indicherà in una scala da 1 a 10.

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2017
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,6
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come assenza di pericolo di furti e borseggi	8,7
Regolarità del servizio	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,4
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,7
Affollamento dei mezzi	L'affollamento dei mezzi	8,4
Informazione	La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni sul servizio prestato.	8,4
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici, degli sportelli e delle biglietterie	8,5
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	8,6

4.3 Criteri di Qualità

Oltre alla customer satisfaction vengono monitorati alcuni parametri di qualità erogata, predefiniti da Contratto di servizio, come dalle seguenti schede.

Sicurezza del viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Incidentalità attiva autobus	N° sinistri	2
	N° morti	0
	N° feriti	0
Incidentalità passiva mezzi	N° sinistri	1
	N° morti	0
	N° feriti	0
Età massima autobus	%bus con età pari a 15 anni	0%
Età media autobus	Anni	2

Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2014
Sicurezza personale	N° denunce/ viaggiatori	0
Sistema di comunicazione terra-bordo	% autobus con sistemi di comunicazione terra-bordo	100%

Grado di integrazione modale

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2014
Coincidenze con altre modalità per il servizio di linea	N° corse intermodali sul totale corse	100%

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate su totale corse programmate	99,37%
Puntualità del servizio	% corse in partenza dal capolinea in anticipo	0%
	% corse in arrivo al capolinea con un ritardo inferiore a 5 minuti	94,3%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 10 minuti	4,4%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 11 e 15 minuti	1,3%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore ai 15 minuti	0%
Copertura giornaliera	Intervallo medio di servizio al giorno	6.15-15.00 16.05-19.00
Velocità commerciale	Km/h	22,14 Km/h

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Pulizia ordinaria interna autobus	Frequenza	Quotidiana
Pulizia ordinaria esterna autobus	Frequenza	Quotidiana
Pulizia straordinaria autobus	Frequenza	1 ogni 6 mesi

Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Riconoscibilità personale di bordo	% agenti riconoscibili	100%

Attenzione all'ambiente

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Caratteristiche tecniche	% autobus EURO 0-1	0%
	% autobus EURO 2	0%
	% autobus EURO 3-4 o superiori	100%
	% autobus ecologici (DGR Lombardia VII/13109 del 23/05/2003)	0%
	% autobus alimentati con gasolio tradizionale	100%
	% autobus alimentati con carburanti alternativi al gasolio/non convenzionali	0%
	% autobus dotati di sistemi di filtraggio del gas di scarico (es CRT)	0%

Livello di servizio allo sportello

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Punti vendita titoli di viaggio	N° sul territorio	13
Possibilità di acquisto titoli di viaggio ordinari a bordo bus	% autobus con vendita a bordo sul totale	100%
Possibilità di acquisto titoli di viaggio nei giorni festivi	N° rivendite aperte nei giorni festivi sul totale	5
Punti aziendali di informazione e raccolta di segnalazioni	N° punti	1
Riscontro proposte e reclami	Tempo medio di risposta (anno 2017)	2,6 gg

Informazioni alla clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Sito internet aziendale	N° indirizzi di riferimento	1
Tempestività delle informazioni	Tempo medio di attesa	20 secondi
Operatività call center	Fascia oraria operatività	Lun-Dom 7.00-20.00
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	100%
Dotazione paline con sistemi elettronici	Numero totale	0

Comfort del viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Servizio di linea Affollamento dei bus	coefficiente di occupazione degli autobus	8,5%
Climatizzazione	% autobus sul totale	100%
Accessibilità facilitata agli autobus	% autobus sul totale	100%

Servizi per viaggiatori diversamente abili

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2017
Caratteristiche degli autobus	% autobus con attrezzature per l'accessibilità degli utenti diversamente abili	100%

5. Condizioni di viaggio

5.1 Diritti e Doveri dei viaggiatori

Diritti dei viaggiatori

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- 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 Infopoint;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- 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 oggetti 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 trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- 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;
- segnalare in anticipo l'intenzione di salire a bordo e prenotare la fermata di discesa.

5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

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

1) accesso agli autobus: La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte: tutte le fermate sono a richiesta; ricordate di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

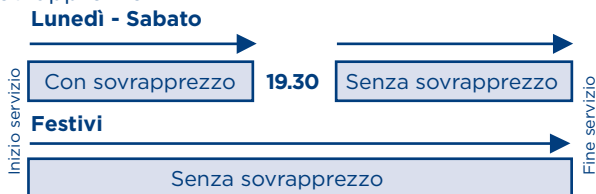
2) documenti di viaggio: Per salire a bordo del bus è obbligatorio essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. E' obbligatorio convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto e verificarne la rispondenza con il percorso che dovete effettuare. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus.

3) validità dei documenti di viaggio: I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, siete tenuti a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Tessera di riconoscimento: per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, annuale, 2 X 6) sulle linee Autoguidovie occorre possedere la tessera di riconoscimento Autoguidovie, oltre alla tessera elettronica SITAM dove richiesta, nel caso di mensili studenti SITAM inoltre occorre acquistare, dove richiesta, la "convalida" annuale. Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato e mostrato al verificatore in caso di controllo.

Vendita a bordo: il biglietto si può acquistare dal conducente solo con denaro contante o di piccolo taglio, come di seguito: è possibile acquistare biglietti

ordinari interurbani SITAM su tutto l'arco del servizio. Dal lunedì al sabato da inizio servizio alle 19,30 con sovrapprezzo, dalle 19,30 fino a fine servizio e i festivi senza sovrapprezzo.



4) sanzioni: Chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13). E' sanzionabile chiunque viaggi senza ha titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica. La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione; scontata del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata. La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- presso gli Infopoint aziendali
- direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato
- attraverso il versamento sul CC postale n° 35906205 intestato ad Autoguidovie Spa indicando il numero del verbale • on line sul sito autoguidovie.it

5) comportamenti durante il viaggio: Ricordate di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio. I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se restate in piedi, sorreggetevi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non stazionate sui gradini in corrispondenza delle porte. Mantenete sempre un comportamento corretto ed educato in vettura e attenetevi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale da Autoguidovie, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio.

6) gli orari al pubblico: Gli orari di passaggio alle fermate intermedie, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. Autoguidovie declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

7) uso di cinture: È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

8) disabili a bordo: Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.

Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti bus con pianale ribassato sui quali è possibile viaggiare in carrozzina. La dotazione risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che detta dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi. Per usufruire del servizio il cliente deve portare con sé il libretto della carrozzina che riporta l'omologazione. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre agganciati con la cintura di sicurezza predisposta sull'autobus, bloccata con il proprio freno delle ruote e posizionata negli spazi e nel verso come stabilito dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni Autoguidovie non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati. Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da un utente meno abile, non sarà possibile farne salire un altro.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

9) bambini a bordo: Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati.

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili

con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

10) animali a bordo: Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. Sarà cura di chi accompagna l'animale evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

11) trasporto di cose:

Trasporto gratuito

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- › borsa a rotelle per la spesa;
- › cartella porta disegni e strumenti musicali;
- › passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus;
- › biciclette pieghevoli purchè ripiegate non superino le dimensioni di cm. 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera. La bicicletta pieghevole è equiparata al trasporto gratuito di cose purché la sua dimensione massima sia tenuta posizionate in verticale; inoltre deve essere posizionate in modo che non sudici o deteriori i bus ed i sedili o crei intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente.

La bicicletta pieghevole dovrà essere posizionate preferibilmente nel posto disabili, ove libero.

Nel caso di situazioni di particolare affollamento l'operatore di esercizio potrà limitare od escludere il trasporto delle suddette biciclette pieghevoli.

Trasporto a pagamento

- › borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90

cm e/o i 10 kg. di peso;

› in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

E' vietato il trasporto di:

› cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;

› cose che superano i 10 kg. di peso;

› merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

12) divieti sistematici

È fatto divieto al passeggero di:

› fumare (Legge 584/75 e successive modifiche);

› accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;

› parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;

› occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;

› esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;

› insudiciare e guastare parti delle vetture;

› fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;

› aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;

› gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Autoguidovie può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

13) oggetti rinvenuti: l'Azienda si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. E' possibile reperire informazioni al riguardo ed eventualmente ritirare gli oggetti previa presentazione di un

documento d'identità, presso gli sportelli Infopoint aziendali.

14) segnalazione reclami: il passeggero può far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:

- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via fax;
- › via posta elettronica;
- › via Internet (form o modulo scaricabile);
- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli Infopoint aziendali sugli autobus e alle rivendite;
- › tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o dell'Unità di riferimento.

15) privacy: Autoguidovie archivia e protegge i dati di cui vengono in possesso in base alla vigente normativa (ex D.Lgs. n. 196/2003).

