

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI SAN DONATO

Oltre 100 anni di esperienza al servizio dell'area di San Donato: la nostra responsabilità nei confronti di chi sceglie Autoguidovie.

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908. Da allora l'azienda opera nel trasporto pubblico locale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di mobilità dei territori serviti e delle comunità che li abitano.

Siamo consapevoli della responsabilità che accompagna la gestione di un servizio essenziale come il trasporto pubblico: le nostre linee collegano persone, luoghi e opportunità, entrando ogni giorno nella vita di migliaia di cittadini.

Siamo presenti nell'area di San Donato, dove garantiamo servizi di trasporto a una rete estesa di Comuni e alle comunità che vi risiedono. Il nostro impegno è garantire collegamenti capillari e contribuire alla mobilità delle persone, lavorando per migliorare progressivamente qualità, sicurezza e affidabilità del servizio.

Negli ultimi anni il settore della mobilità ha affrontato cambiamenti importanti, che hanno richiesto capacità di adattamento e una costante attenzione alle esigenze dei viaggiatori. In questo contesto, continuiamo a investire nell'innovazione dei processi, negli strumenti digitali e nei servizi di assistenza per favorire un'esperienza di viaggio sempre più accessibile e semplice.

La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di trasparenza e dialogo con i nostri clienti. Attraverso questo documento condividiamo informazioni sul servizio, sugli impegni assunti, sui risultati raggiunti e sugli obiettivi di miglioramento che ci guidano.

Buon viaggio.

**Il Direttore Operations
GABRIELE MARIANI**

1

1. PRESENTAZIONE

1.1 Autoguidovie	4
1.2 Il servizio	5
1.3 Il territorio	5
1.4 Periodicità del servizio	5

2

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 Sistema tariffario	6
2.2 Tessere di riconoscimento Autoguidovie, STIBM e IO VIAGGIO	6
2.3 Documenti di viaggio e tariffe STIBM	7
2.4 Documenti di viaggio, tariffe e agevolazioni regionali	9
2.5 Canali di vendita	11
2.6 Multe e ricorsi	11

3

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	14

4

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 Sostenibilità	15
4.2 Indagine di customer satisfaction	16
4.3 Criteri di qualità	16

5

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	18
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	19

1.1 AUTOGUIDOVIE

A luglio 2007 è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico dell'area sud est milanese gestito da Autoguidovie Spa che è regolato da contratto di servizio con la Città Metropolitana di Milano. Un arco di tempo assai significativo in cui Autoguidovie si è impegnata e continua ad impegnarsi a promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel contratto di servizio (stipulato inizialmente con la Provincia di Milano confluito nell'Agenzia del TPL di Milano, Monza e della Brianza, Lodi e Pavia) hanno definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, ecc.) che Autoguidovie si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, controllo satellitare della flotta, ecc.) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908 ed è legata alla visione del suo fondatore, l'ingegner Alberto Laviosa. Coraggio, preparazione tecnica, visione di futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i dieci più importanti player del Trasporto pubblico locale in Italia.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a sé 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 45 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali. Attiva nei numerosi servizi dedicati al trasporto pubblico urbano e extraurbano, oggi è presente direttamente in Lombardia, Piemonte ed Emilia-Romagna.

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.

Guidati da una costante spinta a crescere, Autoguidovie negli anni ha esteso la sua esperienza e know how in aziende operanti nel TPL: nel 2015 Autoguidovie acquisisce il 29,50% delle quote della società di trasporto pubblico DolomitiBus con sede in Belluno e nel 2019 acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara. Nel 2021 entrano in Autoguidovie Venetiana srl e Veneziana Motoscafi, ampliando le attività al trasporto via acqua, e Cavourese che allarga il perimetro di attività in Piemonte.

Nel 2022 Autoguidovie, a seguito di gara a doppio oggetto, ha portato la propria quota in Dolomiti bus oltre il 50%. Nello stesso anno ha partecipato e vinto la gara a doppio oggetto per l'individuazione del nuovo socio di MOM che l'ha portata, nel 2023, a possedere una quota del 30% della società.

Nel 2024 Autoguidovie amplia la propria presenza in Lombardia attraverso la nuova società Addabus.

1.2 IL SERVIZIO

Autoguidovie gestisce il servizio urbano sul territorio del Comune di San Donato che contempla le seguenti linee:

- C Blu;
- C Rossa;
- D Cimitero Monticello;
- B/C Festiva;
- C2 attiva dal 11/11/2018.

1.3 IL TERRITORIO

Il territorio

Lunghezza complessiva della rete	42,3 km
----------------------------------	---------

N° fermate sul territorio	82
---------------------------	----

Depositi	1
----------	---

Chilometri percorsi e corse

Chilometri percorsi in linea servizio programmato base	178.868 bus*km/anno
--	---------------------

Percorrenze annue effettuate incluse corse omesse causa sciopero e forza maggiore	176.740 bus*km/anno
---	---------------------

Totale corse effettuate in un giorno invernale medio	79
--	----

Velocità commerciale	18,90 km/h
----------------------	------------

Passeggeri trasportati

Media utenti trasportati al giorno (in fascia oraria da inizio servizio alle 12.30)	370
--	-----

Viaggiatori trasportati all'anno (da Monitoraggio Regione Lombardia)	99.550
---	--------

Sospensione del servizio 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

1.4 PERIODICITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge secondo due periodi:

- periodo invernale (scolastico e non scolastico);
- periodo di agosto.

Ampiezza massima del servizio: dalle 7:00 alle 20:55.

In caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, non saranno garantite le corse in partenza dal capolinea: da inizio servizio alle 5.29, dalle 8.30 alle 14.59 e dalle 18.00 a fine servizio.

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

Per viaggiare nel comune di San Donato Milanese vige il Sistema Tariffario integrato del Bacino di Mobilità (STIBM).

Occorre un titolo di viaggio Interurbano di area AC o 1 zona. Sono anche attive le agevolazioni tariffarie regionali valide sull'intera rete di trasporto regionale.

STIBM

Il sistema tariffario vigente nell'area è STIBM Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano - Monza Brianza che si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza.

Il Sistema considera come centro di riferimento la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria.

I titoli di viaggio STIBM sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori dell'area nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM. Sono validi sulle linee Autoguidovie dell'area Sud-Est, Nord e per gli spostamenti in Provincia di Milano dell'area di Cremona e di Pavia.

Il territorio è diviso in zone tariffarie contrassegnate dai codici che vanno da Mi1 a Mi9. Sono in vendita 28 tariffe in totale che derivano da tutte le possibili combinazioni delle zone. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone tariffarie (Mi1-Mi3). In tutti gli altri comuni la tariffa minima acquistabile è pari a 2 zone.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario STIBM consultare il sito dell'ATM di Milano

<https://nuovosistematariffario.atm.it>.

SISTEMA TARIFFARIO A ZONE DELLA PROVINCIA DI BERGAMO

Sulla Linea z405 Gessate - Cassano d'Adda - Treviglio FS e sulle relazioni per Treviglio FS, Treviglio Itis e Caravaggio, è in vigore il Sistema Tariffario a zone della Provincia di Bergamo.

Su queste relazioni non è pertanto consentito viaggiare con la tariffazione STIBM.

Per maggiori informazioni verificare la linea z405 sul sito www.autoguidovie.it.

2.2 TESSERE DI RICONOSCIMENTO AUTOGUIDOVIE, STIBM E IO VIAGGIO

Per viaggiare sulle linee Autoguidovie dell'area sud est milanese occorre avere una tessera Autoguidovie. In aggiunta a questa, per abbonati STIBM o IO VIAGGIO occorre avere anche la tessera ATM o IO VIAGGIO.

TESSERA AUTOGUIDOVIE

Per utilizzare un abbonamento STIBM è necessario essere in possesso della tessera CSR (tessera elettronica regionale) Il costo è di 10 euro, validità 4 anni.

In un'ottica di costante allargamento dei servizi offerti ai clienti Autoguidovie, gli abbonamenti STIBM e IO VIAGGIO potranno essere ricaricarti direttamente da App Autoguidovie.

2.3 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE STIBM

I documenti di viaggio STIBM presentano tariffe e validità temporali diverse a seconda della distanza da percorrere.

BIGLIETTI

I biglietti possono essere acquistati in digitale o presso rivendite, cambiando così le modalità per convalidarli.

Per convalidare i titoli:

- in caso di biglietto digitale: assume validità solo se attivato prima della salita a bordo bus;
- in caso di biglietto cartaceo/magnetico: assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus.

Biglietto ordinario: valido per il tempo di validità indicato sul biglietto stesso e limitatamente alle zone indicate sul biglietto, es 1 corrisponde alle zone MI1 MI3.

Carnet 10 viaggi: valido per 10 biglietti ognuno della validità temporale variabile in base al numero di zone acquistate. Il carnet non può essere fruito da più persone contemporaneamente.

Tutte le tariffe del carnet sono acquistabili sull'app ATM Milano. Solo la tariffa Mi1-Mi3 è disponibile anche in formato cartaceo ai distributori automatici e alle rivendite autorizzate.

I carnet acquistati presso le rivendite o stampati ai distributori automatici valgono solo sulle linee ATM, Trenord e NET. Per viaggiare sulle linee degli altri operatori il carnet cartaceo non è valido, vale solo quello acquistato e convalidato sull'app ATM Milano.

Biglietto giornaliero: vale 24 ore dalla prima convalida e limitatamente alle zone indicate sul biglietto, es 1 corrisponde alle zone MI1 MI3.

Biglietto 3 giorni: vale 3 giorni consecutivi dalla prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate.

ABBONAMENTI

- Tutti gli abbonamenti integrati milanesi STIBM e IO VIAGGIO sono acquistabili anche da App Autoguidovie;
- Per proseguire il viaggio su mezzi ATM / Trenord, tutti gli abbonamenti devono essere attivati su tessera elettronica ATM o IO VIAGGIO;
- È possibile acquistare un nuovo abbonamento con validità per la settimana/mese/anno successivo se è stato attivato quello corrente su tessera elettronica o, in caso contrario, quando è scaduto quello in corso di validità.

Nel caso di ricarica di abbonamenti su tessera elettronica ATM / IO VIAGGIO:

- da App Autoguidovie, ATM e Trenord, in caso di controllo, non sono validi screenshot o foto. Per viaggiare su mezzi ATM / Trenord, ricorda di attivare l'abbonamento sulla tessera ATM / IO VIAGGIO e di portarla con te;
- online da ATM / Trenord, in caso di controllo, mostrare la ricevuta digitale (mail, pdf) dell'avvenuta ricarica insieme a tessera ATM / IO VIAGGIO. Non sono accettate ricevute della Banca/ Bancomat/carte di credito;
- da rivendita o Infopoint: occorre conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata (ricevuta di conferma d'acquisto) e portarla con sé quando si viaggia, accompagnata dalla tessera ATM / IO VIAGGIO. Non sono accettate ricevute della Banca/Bancomat/carte di credito.

2. SISTEMA TARIFFARIO

In caso di smarrimento della ricevuta di ricarica abbonamento: è possibile scaricare le ricevute degli abbonamenti ricaricati dalle aree riservate online su ATM / Trenord, presso rivendite o Infopoint.

In ogni caso, puoi acquistare un nuovo abbonamento con validità per la settimana/ mese/anno successivo se hai attivato quello corrente su tessera elettronica o, in caso contrario, quando è scaduto quello in corso di validità.

In caso di abbonamenti cartacei l'utente per rendere validi gli abbonamenti in formato cartaceo deve riportare il numero della tessera di riconoscimento e il periodo di validità nell'apposito spazio sul titolo e convalidarlo solo al primo utilizzo. Occorrerà conservarlo sempre insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

DETRAIBILITÀ PER LE SPESE PER ABBONAMENTI AI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Sono detraibili le spese sostenute con sistemi di pagamento tracciabili quali le carte di credito/prepagate, bonifico, assegni bancari e circolari o altre modalità diverse dal contante.

Abbonamento settimanale: vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate.

Abbonamento mensile: vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate.

Abbonamento annuale: vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate.

“Under 14”: In tutto il Bacino di Mobilità e nella città di Milano ragazze e ragazzi under 14 viaggiano gratis. Si può viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico integrati semplicemente esibendo un documento di identità valido che certifica l'età inferiore ai 14 anni. In aggiunta, facoltativamente, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere una tra le seguenti tessere:

- **Tessera Under 14** per ragazze e ragazzi dagli 11 anni fino al compimento del 14° anno di età. La tessera può essere richiesta anche da coloro che hanno 10 anni di età purché compiano 11 anni entro l'anno scolastico in corso. Questa tessera può essere richiesta solamente attraverso l'area riservata del sito ATM e verrà spedita gratuitamente all'indirizzo indicato;
- **Tessera Under 11**, diversa dalla precedente, per ragazze e ragazzi fino agli 11 anni che può essere richiesta attraverso l'area riservata del sito ATM e dovrà poi essere stampata dai richiedenti.

ABBONAMENTI AGEVOLATI

Per minori di 26 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario.

Per senior dal compimento dei 65 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario.

Con attestazione ISEE: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario. L'abbonamento è riservato a persone con attestazione ISEE in corso di validità.

Alcuni abbonamenti con tariffa agevolata ISEE vanno richiesti presso i CAF abilitati sul territorio: visita il sito nuovosistematariffario.atm.it per maggiori informazioni.

2.4 DOCUMENTI DI VIAGGIO, TARIFFE E AGEVOLAZIONI 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:

- IO VIAGGIO ovunque in Lombardia;
- IO VIAGGIO in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- IO VIAGGIO Agevolata.

IO 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;
- **7 giorni**: 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.

IO VIAGGIO Ovunque in Lombardia	Tariffa (in euro)
Giornaliero	17,50
Bigiornaliero	29,00
Trigiornaliero	35,00
Settimanale	46,50
Mensile	116,00
Trimestrale	353,00
Annuale	1117,00

Tariffe valide al 1° settembre 2023

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

IO VIAGGIO in famiglia

I ragazzi sotto i 14 anni viaggiano gratis sui mezzi pubblici in Lombardia, quando accompagnati da un familiare in possesso di un biglietto o abbonamento valido. L'agevolazione si applica ai minori di 14 anni che viaggiano accompagnati da un familiare adulto (genitori, nonni, zii, fratelli/sorelle) in possesso di un titolo di viaggio valido ed è rivolta anche a chi non è residente in Lombardia.

IO VIAGGIO AGEVOLATA

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia Agevolata è un abbonamento annuale a tariffa agevolata 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. Per maggiori informazioni sulle agevolazioni ragionali, visitare il sito regione. lombardia.it.

RinG		Tariffa	Validità minuti	Biglietto ordinario	Biglietto giornaliero	Biglietto trigiornerio	Settimanale	Mensile	Annuale	Mensile under 26	Annuale under 26	Mensile over 65	Annuale over 65	Annuale iSee non oltre 6000€	Carnet 10 viaggi
3	INCLUSO MILANO	Mi1-Mi3	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€276,00€	37,50	€345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi1-Mi4	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi1-Mi5	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi1-Mi6	165	€ 3,50	€ 12,00	€ 25,00	€ 29,50	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 31,00
7		Mi1-Mi7	195	€ 3,90	€ 13,50	€ 28,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 712,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	€ 35,00
8		Mi1-Mi8	225	€ 1,70	€ 15,00	€ 31,00	€ 15,00	€ 87,00	€ 738,00	€ 65,00	€ 554,00	€ 65,00	€ 554,00	€ 111,00	€ 15,00
9	ESCLUSO MILANO	Mi3-Mi4	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi3-Mi5	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€ 276,00	37,50	€345,00	€ 69,00	
4		Mi3-Mi6	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi3-Mi7	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi3-Mi8	165	€ 3,50	€ 12,00	€ 25,00	€ 29,50	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 31,00
7		Mi3-Mi9	195	€ 3,90	€ 13,50	€ 28,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 712,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	€ 35,00
2		Mi4-Mi5	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi4-Mi6	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€276,00€	37,50	€345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi4-Mi7	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi4-Mi8	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi4-Mi9	165	€ 3,50	€ 12,00	€ 25,00	€ 29,50	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 31,00
2		Mi5-Mi6	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi5-Mi7	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€276,00€	€ 37,50	€345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi5-Mi8	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi5-Mi9	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
2		Mi6-Mi7	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi6-Mi8	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€276,00€	37,50	€345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi6-Mi9	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
2	Mi7-Mi8	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00	
3	Mi7-Mi9	90	€2,20	€ 7,60	€ 15,50	€18,50	€ 50,00	€460,00	€ 37,50	€276,00	37,50	€345,00	€ 69,00	€ 19,50	
2	Mi8-Mi9	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00	

2.5 CANALI DI VENDITA

2.5.1 APP AUTOGUIDOVIE

Come parte degli investimenti volti a migliorare la qualità del servizio erogato, l'App Autoguidovie è stata fortemente sviluppata per permettere di svolgere la maggior parte delle operazioni da remoto e in sicurezza.

Scaricabile gratuitamente dai principali store (Google, Apple), l'App Autoguidovie permette di acquistare:

- tutti i titoli IO VIAGGIO (biglietti, abbonamenti) e ricaricare la tessera IO VIAGGIO;
- biglietti e abbonamenti integrati milanesi STIBM e ricaricare la tessera ATM.

2.5.2 RIVENDITE E INFOPOINT

L'Infopoint di San Donato M3 e la rete di rivendite sul territorio permettono di:

- acquistare titoli IO VIAGGIO (biglietti, abbonamenti);
- acquistare titoli integrati milanesi STIBM (biglietti, carnet, abbonamenti);
- ricaricare tessere elettroniche ATM, IO VIAGGIO.

2.5.3 A BORDO BUS

Il biglietto ordinario STIBM si può acquistare a bordo dal conducente solo con denaro contato o di piccolo taglio 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.

BIGLIETTO	A BORDO CON SOVRAPPREZZO
T2	€ 2,50
T3	€ 3,00
T4	€ 3,50
T5	€ 4,00
T6	€ 4,50
T7	€ 5,00

2.6 MULTE E RICORSI

Autoguidovie effettua regolarmente verifiche sui titoli di viaggio al fine di garantire un utilizzo corretto del servizio, tutelare i clienti in regola e contribuire alla qualità e alla sostenibilità del trasporto pubblico.

Per viaggiare regolarmente è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio valido (biglietto o abbonamento) e provvedere alla sua convalida o attivazione prima dell'inizio del viaggio. I titoli acquistati tramite App /telefono devono essere attivati prima della salita a bordo.

Non sono considerate valide fotografie, screenshot, registrazioni video o altre riproduzioni del titolo di viaggio o dell'abbonamento. In caso di titolo digitale, questo deve essere esibito direttamente tramite apposita App.

Nel caso di abbonamenti acquistati online e associati a una tessera elettronica fisica, il cliente è tenuto a completare la procedura di trasferimento (materializzazione) del titolo sulla tessera stessa prima del primo utilizzo, utilizzando gli appositi validatori dell'azienda presso cui è stato effettuato l'acquisto.

In assenza di tale operazione, l'abbonamento potrebbe non risultare correttamente registrato e il cliente potrebbe essere soggetto all'applicazione delle sanzioni per senza titolo di viaggio.

Il viaggiatore che non sia in possesso di un titolo di viaggio valido o della documentazione richiesta è soggetto al pagamento di una multa di importo pari al biglietto ordinario più 100 volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (L.R. n. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica. Gli importi aggiornati delle sanzioni sono consultabili nell'apposita sezione del sito Autoguidovie: LINK Importi [multa Area MISE](#)

Regolarizzazione per mancata esibizione dell'abbonamento:

Qualora il cliente dimostri, entro 5 giorni dalla data di emissione del verbale, di essere stato in possesso di un abbonamento valido al momento dell'accertamento, la sanzione sarà annullata. Resteranno dovute esclusivamente le spese amministrative di gestione della pratica, pari a € 15,00.

Trascorso tale termine, la sanzione sarà dovuta per l'intero importo previsto dalla normativa.

Modalità di pagamento:

Le sanzioni possono essere pagate presso gli Infopoint Autoguidovie:

- Pavia – Autostazione, Viale Trieste 23 - dalle 7.30 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
 - Milano – Terminal San Donato M3, Via Giuseppe Impastato dalle 7.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
 - Crema – Stazione FS, Piazzale Martiri della Libertà 8 dalle 7.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì;
- online, tramite il portale dedicato disponibile sul sito Autoguidovie, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data del verbale: <https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/> presso le rivendite autorizzate Mooney, bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

Ricorsi e scritti difensivi

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notifica del verbale attraverso la sezione Autoguidovie nella sezione [Assistenza>Ricorsi per multe](#).

Per una corretta valutazione della pratica è necessario allegare:

- copia del verbale;
- motivazione del ricorso;
- recapito postale, indirizzo e-mail e numero di telefono;
- eventuale documentazione a supporto (titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento, ricevuta di ricarica o altra documentazione utile).

Le richieste prive della documentazione necessaria o corredate da allegati illeggibili non potranno essere prese in esame.

Contro l'eventuale ordinanza-ingiunzione di pagamento è possibile proporre opposizione all'Autorità Giudiziaria competente nei termini e con le modalità previste dall'art. 22 della Legge n. 689/1981.

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.

- **Sito internet** autoguidovie.it che mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni (calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola) oltre ad un form specifico per la richiesta di informazioni;
- **Numero verde** da telefono fisso 800 678850;
- **Whatsapp** numero unico 3399958251 (solo messaggi);
- **Infopoint S. donato M3** (lunedì - venerdì 7 - 18.30 / sabato 7.30 - 12.30). Si precisa che, presso gli uffici informazioni, non è possibile fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi;
- **App Autoguidovie** - scaricabile gratuitamente da [GooglePlay](#) e [AppStore](#);
- **Canali social** Autoguidovie ([Facebook](#), [Instagram](#), [Linkedin](#));
- **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio) - Google Transit;
- **Chat online** su sito [Autoguidovie](#) che permette di interagire con il servizio assistenza clienti.

Inoltre, Autoguidovie:

- si impegna a trasmettere a tutti i Comuni interessati al servizio gli orari delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini;
- ha installato sul territorio anche paline elettroniche che indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus;
- utilizza una mailing list per comunicare aggiornamenti e informazioni su novità e promozioni;
- servizio RSS;

3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

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

- **Online:** [form web](#) sul sito milanosudest.autoguidovie.it;
- **Online:** chat su sito [Autoguidovie](#);
- **Whatsapp:** numero unico 339 9958251 (solo messaggi di testo);
- **L'infopoint Autoguidovie** di S. 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>

3. CUSTOMER CARE

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.

3.3 RIMBORSI E ASSICURAZIONE

Il rimborso è riconosciuto, previa, laddove necessario, restituzione del titolo:

- per biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, laddove non convalidati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita; tale quota è aumentata al 100% qualora il viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di altri titoli di viaggio; per i soli abbonamenti mensili caricati su tessera elettronica è possibile chiedere il rimborso presso gli sportelli dell'azienda che ha emesso il titolo di viaggio fino al 5° giorno del mese di validità, a condizione che il titolo non risulti convalidato;
 - per il biglietto multiplo, in misura pari al 90% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati; tale quota è aumentata al 100% qualora il viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di altri titoli di viaggio;
 - per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero.
1. Inoltre:
- a seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per sessanta giorni dall'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine tali titoli non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento con validità residua.
 - In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei multicorsa ed è garantito per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. In alternativa e a discrezione del viaggiatore, è possibile acquistare un titolo di viaggio differente
 - Il passeggero dovrà chiedere il rimborso o sostituzione di un biglietto o abbonamento di norma presso l'azienda che ha emesso il titolo di viaggio.

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.

- **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.



4.1 SOSTENIBILITÀ

Per Autoguidovie la sostenibilità è strategica e centrale.

Rappresenta una leva fondamentale per creare valore nel lungo periodo; rinforzare la nostra cultura d'impresa per mettere al centro la qualità delle relazioni con gli stakeholder; sviluppare i sistemi gestionali e di comunicazione coerenti con le nostre strategie, i bisogni e le aspettative dei nostri interlocutori.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ E AGENDA ONU 2030

Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, a partire dal 2017 abbiamo deciso di costruire e presentare il nostro Bilancio di Sostenibilità, il report che individua risultati ed effetti delle prestazioni di Autoguidovie, declinati secondo le tre dimensioni della sostenibilità: sociale (clienti e dipendenti), ambientale ed economica. Giunto alla sua decima edizione, il Bilancio di Sostenibilità è stato ulteriormente arricchito integrando nella rendicontazione l'Agenda 2030 ONU.

L'Agenda 2030 ONU è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.

Autoguidovie - ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. È una "miniera" di informazioni su tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un servizio di qualità ai nostri clienti e sui risultati che raggiungiamo, differenziandoci da altre realtà: dall'età media del parco, che è di più di 3 anni più giovane della media nazionale, alla nostra capacità di parlare con il cliente, al nostro impegno per la qualità del nostro servizio (anche il cliente misterioso).

CERTIFICAZIONI

Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.

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

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- Certificazione Anticorruzione UNI EN ISO 37001;
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001;
- Certificazione Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 45001;
- Certificazione di Qualità del Servizio di Trasporto UNI EN 13816;
- Certificazione Sicurezza Stradale UNI EN ISO 39001;
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

CODICE ETICO

Dal 2015 l'azienda si è dotata di un [codice etico](#), nell'ambito del progetto di sviluppo e implementazione del modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231 del 2001.

Il Codice racconta i principi e valori alla base della visione di Autoguidovie, e vuole ispirare i comportamenti di ciascuno ogni giorno, in una logica di integrazione e completamento del quadro di norme e regole. Tra i principi riconosciuti emergono quelli relativi a trasparenza, lealtà professionale, orientamento alle esigenze dei clienti. Il testo completo è consultabile su sito Autoguidovie.

4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori riportati si riferiscono all'indagine di Customer satisfaction svolta dal 17 al 28 marzo 2024 su un campione di 120 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 2024
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,32
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	7,68
Regolarità del servizio	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	7,58
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,07
Affollamento dei mezzi	L'affollamento dei mezzi	7,76
informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato.	7,26
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici, degli sportelli e alle biglietterie	7,43
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,43

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.

PARCO MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale Requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2024
Età media del parco bus	Età media del parco bus	<9 anni	6,27 anni
Attenzione all'ambiente	% veicoli con alimentazione elettrici/ibridi/a metano	100%	0%
Attenzione all'ambiente	% mezzi ≥ a Euro 3 sul totale	100%	100%

PULIZIA E IGIENE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale Requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2024
Parco mezzi pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana	Quotidiana
Parco mezzi pulizia mensile	Frequenza	Mensile	Mensile
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Settimanale	Settimanale
Disinfezione/igienizzazione	Frequenza	-	Quotidiana



INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale Requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2024
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	100%	100%
Sito internet aziendale	Presenza	1	1
Call center	Fascia oraria operatività	Lun - Dom 7.00 - 20.00	Lun - Dom 7.00 - 20.00
Infopoint aziendale	Fascia oraria operatività	Lun - Ven 7.30 - 19.00 Sab 7.30 - 12.30	Lun - Ven 7.30 - 19.00 Sab 7.30 - 12.30

REPERIBILITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale Requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2024
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con Vendita a bordo sul totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite sul territorio comunale (compresi sportelli Pos per ricarica abbonamenti)		19

RECLAMI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale Requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2024
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo medio di risposta	30gg	5

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

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

1. Fruizione del servizio – Condizioni principali

Al fine di poter fruire della prestazione di trasporto è necessario essere titolari di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio che si intende effettuare, ovvero trovarsi nelle condizioni nelle quali la disciplina tariffaria vigente attribuisca eventualmente il diritto di fruire gratuitamente della relativa prestazione.

Si precisa che, sui mezzi di trasporto pubblico di linea gestito da Autoguidovie, un maggiore di età che sia titolare di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un singolo bambino che sia di statura inferiore a 1 metro. È compito e responsabilità del cliente informarsi prima del viaggio delle relative condizioni, incluse quelle tariffarie. La possibilità di acquistare a bordo del mezzo di trasporto il titolo di viaggio idoneo non è sempre garantita. La fruizione del servizio prestato da uno specifico autobus può essere inibita nel caso in cui il mezzo in questione risulti aver saturato la capienza massima. Coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto. Il personale dell'azienda di trasporto e, parimenti, quello esterno da essa incaricato di prestazioni connesse al servizio non sono tenuti ad accertare l'età né la capacità di agire di chi intenda fruire della prestazione di trasporto. È in facoltà di detto personale procedere ad ogni consentita verifica strettamente funzionale all'accertamento di infrazioni alle norme di viaggio ed alla relativa sanzione. La cura, la custodia e la vigilanza dei minori di età (anche nel caso di minore degli anni 14) e dei soggetti comunque incapaci, siano essi accompagnati o non accompagnati, e si trovino essi a bordo del mezzo o in fermata (e quindi sia durante l'attesa alla fermata, sia nelle fasi di salita e discesa, sia nel tragitto sul mezzo, fermo o in movimento) non competono all'azienda di trasporto, né al suo personale o al personale esterno dedicato alla vendita ed al controllo dei titoli di viaggio: tale cura, custodia e vigilanza (e quindi ogni relativa/consequente responsabilità) restando integralmente in capo a chi esercita la potestà genitoriale o la tutela. Il servizio di trasporto pubblico locale non può comprendere alcuna prestazione di custodia/vigilanza/accompagnamento del trasportato da parte dell'azienda di trasporto/di personale della stessa o dalla stessa incaricato.

2. Accesso agli autobus e discesa dagli stessi

La salita sugli autobus e la discesa dagli stessi sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e nel rispetto delle indicazioni sull'uso degli appositi varchi. Tutte le fermate sono a richiesta. Il cliente è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire sul mezzo per fruire del servizio o di scendere da esso alla fine del viaggio. Salendo sul mezzo è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio idoneo per la fruizione del servizio. Si rammenta che coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto e, pertanto, possono essere non ammessi a bordo/invitati a scendere, anche ricorrendo alla forza pubblica.

3. Accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità

Autoguidovie promuove il diritto alla mobilità delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità, impegnandosi a favorire l'accessibilità e la fruibilità del servizio di trasporto pubblico. L'azienda mette progressivamente a disposizione mezzi e infrastrutture dotati delle

caratteristiche tecniche necessarie a consentire l'utilizzo del servizio in condizioni di sicurezza e autonomia, compatibilmente con le caratteristiche della rete e delle dotazioni disponibili. Per conoscere le caratteristiche di accessibilità delle linee, dei mezzi e dei servizi disponibili, nonché per ricevere informazioni e supporto prima del viaggio, i clienti possono rivolgersi agli Infopoint aziendali o utilizzare i canali di contatto indicati sul sito internet aziendale.

4. Titolo di viaggio

Il titolo 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 dall'azienda di trasporto il quale, nell'esercizio della relativa funzione di controllo, riveste la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del DPR 753/1980.

5. Comportamento durante il viaggio – Utilizzo delle relative dotazioni

Durante il viaggio i passeggeri sono tenuti ad un comportamento educato e rispettoso degli altri passeggeri e del personale di servizio, nonché del mezzo e delle relative dotazioni, rispondendo di ogni danno arrecato a terzi ovvero all'azienda di trasporto in ragione di una condotta inadeguata. L'occupazione di posti a sedere deve avvenire nel rispetto delle prescrizioni esposte a bordo del mezzo e, pertanto, ove indicato e comunque sulle tratte extraurbane, mediante utilizzo anche delle cinture di sicurezza. Il mancato utilizzo delle cinture di sicurezza in violazione delle relative prescrizioni espone anche alla comminazione delle sanzioni previste dall'art. 172 del Codice della Strada. I posti a sedere sono dedicati con precedenza alle persone che ne abbiano relativo maggior bisogno per oggettive condizioni legate all'età, alle condizioni fisiche o ad altre circostanze rilevanti secondo i canoni della civile convivenza. L'occupazione di posti in piedi e la deambulazione a bordo del mezzo devono avvenire mediante utilizzo degli appositi sostegni e senza impegnare l'area entro il raggio di apertura/chiusura delle porte del mezzo o altre aree delle quali è indicato il divieto di occupazione. Le persone che utilizzano presidi medici di supporto alla deambulazione possono fruire del servizio di trasporto in conformità alle specifiche tecniche e delle norme d'uso dei detti presidi (in relazione alle quali l'azienda di trasporto e il personale da essa incaricato non assumono responsabilità), ed a condizione che il mezzo di trasporto sia dotato delle necessarie caratteristiche (evidenziate con appositi simboli esposti all'esterno ed all'interno) e nel rispetto delle stesse (per esempio, il presidio deve essere riposto negli spazi dedicati ed assicurato in modo che non possa spostarsi dalla sua sede). Nel caso di dubbi circa l'idoneità del mezzo, le sue dotazioni, le condizioni di relativo utilizzo, si prega di contattare l'info point aziendale, ai punti di contatto indicati sul sito www.autoguidovie.it, ovvero sull'app dedicata ai clienti dell'azienda di trasporto e, nel caso di necessità, di rivolgersi al conducente. Passeggini e carrozzine per il trasporto di bambini, nel caso che il bambino non sia a bordo degli stessi devono essere riposti sul mezzo chiusi ed assicurati nello spazio segnalato come dedicato a presidi per la deambulazione e comunque in modo da non potersi spostare dalla propria sede e da non occupare posti a sedere e non intralciare l'ordinario flusso di passeggeri all'interno del mezzo. Anche nel caso in cui il bambino sia a bordo del passeggino o della carrozzina, oltre ad assicurare adeguatamente il bambino, dovrà essere assicurato anche il mezzo di modo che non possa spostarsi dalla propria sede e quindi urtare contro passeggeri o contro componenti del mezzo.

6. Orari al pubblico

Gli orari esposti al pubblico relativi al passaggio dei mezzi alle fermate possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni stradali, delle condizioni metereologiche, di casi fortuiti o di cause di forza maggiore, senza che da tale variabilità possa conseguire alcuna responsabilità in capo all'azienda di trasporto.

7. Animali a bordo

È ammesso, sotto esclusiva responsabilità del cliente (anche verso i terzi e con obbligo di manleva dell'azienda di trasporto), il trasporto in conformità alla legge di un animale domestico di piccola taglia, alle seguenti condizioni:

- I passeggeri che accompagnano l'animale devono essere in possesso di titolo di viaggio valido. In aggiunta, per l'animale trasportato, dovranno munirsi di titolo di viaggio di tratta minima/per bagaglio;
- L'animale deve essere regolarmente registrato anche a fini sanitari ed in regola con le prescritte vaccinazioni;
- All'animale trasportato deve essere applicato un guinzaglio attraverso il quale sia assicurato e trattenuto e deve essere altresì applicata museruola, o comunque applicato un dispositivo che assicuri la non offensività dell'animale stesso.
- I passeggeri che accompagnano un animale devono evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo agli altri passeggeri ed al personale di servizio.
- I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus se nell'esercizio dell'assistenza alla persona non vedente.

8. Trasporto di cose

Al passeggero in possesso di idoneo titolo di viaggio è consentito il trasporto gratuito, comunque a sua esclusiva responsabilità ed a suo esclusivo rischio, di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito indicate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o di peso sino a 10 kg
- borsa a rotelle per la spesa;
- cartella porta disegni e strumenti musicali;
- passeggino piegato o aperto, posizionato ed assicurato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1);
- sempre che il mezzo abbia adeguata capacità, una bicicletta pieghevole o un dispositivo di micromobilità riposto in apposita custodia ignifuga (di dimensioni, chiusi, sino a: 80 x 110 x 40 cm), da riporre chiusi in modo da non occupare sedili e da non costituire intralcio al flusso ordinario;
- a bordo bus, nonché assicurati in modo da evitare che si spostino dalla propria sede.
- È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori, nonché di merci pericolose.
- Possono essere trasportati a pagamento, da parte di passeggero in possesso di titolo di viaggio valido per lo specifico servizio fruito, i seguenti (e non anche altri) oggetti::
- 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 (misure superabili solo nel caso di sci con racchette, fascia di canne da pesca, sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia.

Per il trasporto a pagamento, il passeggero deve dotare il bene di biglietto a tariffa ordinaria.

È vietato il trasporto a bordo dei mezzi di merci pericolose, nocivi, maleodoranti o infiammabili. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura che il relativo trasporto non rechi disturbo agli altri passeggeri né danno al mezzo ed alle relative dotazioni.

Il porto d'armi è regolato, tra l'altro, dal DPR 753/1980 ed eventualmente ammesso solo alle pertinenti condizioni stabilite dalle norme di riferimento.

In materia di danni subiti ai beni trasportati per responsabilità dell'azienda di trasporto trovano applicazione la Legge 202 del 16.4.54 e la Legge 450 del 22.8.85.

9. Divieti sistematici



É vietato:

- ai passeggeri ed al personale aziendale di fumare a bordo, anche tramite supporti elettronici (Legge 584/75 e successive modifiche). I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge;
- appoggiarsi alle porte;
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni/atteggiamenti molesti per gli altri passeggeri e/o per il personale aziendale;
- distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare a bordo del mezzo attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- insudiciare e guastare parti delle vetture;
- fare uso abusivo 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 dal mezzo, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

Autoguidovie tratta i dati personali dei clienti nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa dei dati personali è disponibile nella sezione note legali e privacy sul sito www.autoguidovie.it.

