

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI MILANO SUDEST

Oltre 100 anni di esperienza al servizio dell'area sud est della città metropolitana di Milano: 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.

Dal luglio 2007, Città Metropolitana di Milano ci ha affidato la gestione dei servizi di trasporto nell'area del Sud Est Milanese, un territorio ampio e articolato che comprende numerosi Comuni.

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 servito	5
	1.4 Caratteristiche della rete	6
	1.5 Elenco linee	6
	1.6 Giorni di funzionamento	6
	1.7 Periodicità del servizio	6
	1.8 Servizio in subaffidamento	6
2	2. SISTEMA TARIFFARIO	
	2.1 Sistema tariffario	7
	2.2 Tessere di riconoscimento autoguidovie, STIBM e Io Viaggio	7
	2.3 Documenti di viaggio e tariffe STIBM	8
	2.4 Documenti di viaggio, tariffe e agevolazioni regionali	10
	2.5 Canali di vendita	12
	2.6 Multe e ricorsi	12
3	3. CUSTOMER CARE	
	3.1 Contatto con gli utenti	14
	3.2 Gestione delle segnalazioni dell’utenza	14
	3.3 Rimborsi e assicurazione	15
	3.4 Risarcimenti	16
	3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	16
4	4. I NOSTRI OBIETTIVI	
	4.1 Sostenibilità	17
	4.2 Indagine di customer satisfaction	18
	4.2 Criteri di qualità	18
5	5. CONDIZIONI DI VIAGGIO	
	5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	21
	5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	21

1.2 IL SERVIZIO

La rete del servizio comprende 18 autolinee che servono un totale di 36 Comuni situati lungo le direttrici della Paullese, Emilia, Rivoltana, Cassanese e Padana Superiore. Le linee principali si attestano alla metropolitana M3 (San Donato) ed M2 (Gessate, Gorgonzola e Cernusco sul Naviglio) e alle stazioni FS del territorio servito.

1.3 IL TERRITORIO SERVITO

- Struttura del territorio: pianeggiante;
- Comuni serviti: 30 in provincia di Milano; 5 in Provincia di Lodi; 1 in Provincia di Bergamo.

Comune e provincia	Prov	Abit.	Linee in Transito	Interscambi
Bellinzago Lombardo	MI	3.572	z404 z405 z406	
Casalmaiocco	LO	2.438	z418	
Carpiano	MI	4.194	z431	
Cassano d'Adda	MI	17.397	z405 z407	FS
Cernusco sul Naviglio	MI	28.687	z401 z402	M2
Cerro al Lambro	MI	5.119	z431	
Colturano	MI	2.004	z415 z418	
Comazzo	LO	1.466	z412 z419	
Dresano	MI	2.533	z415 z418 z432	
Gessate	MI	6.496	z404 z405 z406	M2
Gorgonzola	MI	16.674	z403 z411 z419 z407	M2
Inzago	MI	9.239	z404 z405	
Liscate	MI	3.606	z403 z407 z411 z419	
Mediglia	MI	11.425	z410 z411 z412 z413 z415	
Melegnano	MI			

1.4 CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi	Servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti)
Numero linee	17
Numero bus	107
Numero delle fermate	616 fermate sul territorio
Km annui di produzione	Servizio programmato base km 3.840.465,02

1.5. ELENCO LINEE

Linea	Descrizione
z401	Melzo FS - Vignate - Villa Fiorita M2
z402	Cernusco M2 - Pioltello - S. Felice
z403	Gorgonzola M2 - Melzo - Gorgonzola M2 (circolare)
z404	Melzo FS - Inzago - Gessate M2
z405	Gessate M2 - Cassano - Treviglio FS
z407	Gorgonzola M2 - Truccazzano - Cassano
z409	Rodano - S. Felice - Linate Aeroporto
z410	Milano S. Donato M3 - Peschiera - Pantigliate
z411	Milano S. Donato M3 - Pantigliate - Settala - Melzo FS
z412	Milano S. Donato M3 - Paullo - Zelo B. P.
z413	Milano S. Donato M3 - Tribiano - Paullo
z415	Milano S. Donato M3 - Mediglia - Dresano - Melegnano
z418	S. Zenone FS - Casalmaiocco - Mulazzano - Melegnano
z419	Paullo - Melzo - Gorgonzola M2
z420	Milano S. Donato M3 - Melegnano - Vizzolo Ospedale - S. Zenone
z431	Melegnano FS - Carpiano/Cerro L. - Melegnano FS (circolare)
z432	Melegnano FS - Colturano - Dresano - Vizzolo - Melegnano FS (circolare)

1.6 GIORNI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è attivo tutti i giorni dell’anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 Agosto e 25 dicembre.

1.7 PERIODICITÀ DEL SERVIZIO

