



2020
AUTOBUS

CARTA DELLA MOBILITÀ

città di
MELZO

 **Autoguidovie**
Guidati da te.



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 STIBM e Autoguidovie	6
2.3 Documenti di viaggio e tariffe STIBM	7
2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	8
2.5 Sanzioni amministrative	10
2.6 Agevolazioni tariffe regionali	11
2.7 Carta regionale dei trasporti	11
2.8 Rete di vendita	12
3. CUSTOMER CARE	
3.1 Contatto con gli utenti	13
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	14
3.3 Rimborsi e assicurazione	14
3.4 Risarcimenti	15
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	16
4. I NOSTRI OBIETTIVI	
4.1 Sostenibilità	17
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	18
4.3 Criteri di qualità	19
5. CONDIZIONI DI VIAGGIO	
5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	23
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	24

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 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 per poi passare alla Provincia di Monza e Brianza e Comune di Monza e confluito infine 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, etc.) che Autoguidovie 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 fondò 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 45 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, Cremona e Pavia, 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, di Crema, di Pavia e di Voghera. 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.

Nel 2019 Autoguidovie è subentrata al servizio di Autoservizi AMP, nel Sud Milano e ha acquisito il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara.

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	44.821 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. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

STIBM

Il sistema tariffario vigente nel comune di Melzo 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 SudEst, 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 www.nuovosistematariffario.atm.it

2.2 TESSERE DI RICONOSCIMENTO ATM E AUTOGUIDOVIE

Tessera Autoguidovie

Per viaggiare sulle linee di Autoguidovie è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio STIBM (settimanali, mensili, annuali) siano in possesso della tessera di riconoscimento di Autoguidovie (gratuita - valida 3 anni).

Tutte le tessere scadute sono prorogate fino al 30 Giugno 2020, le tessere in corso di validità sono valide fino alla loro naturale scadenza. Le tessere scadute dovranno essere rinnovate utilizzando la sezione web dedicata, selezionando RICHIEDI LA TESSERA.

Può essere richiesta:

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

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 nella sezione del sito tesseramento, entrando con le proprie credenziali.

Tessere STIBM

Per utilizzare un abbonamento STIBM (settimanale, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento elettronica STIBM (costo 10 euro - validità 4 anni).

Può essere richiesta:

- presso gli ATM Point;
- presso le rivendite sul territorio;
- on line sul sito www.atm.it
- presso l'Infopoint di Desio.

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.

Nel caso di ricarica su tessera elettronica occorre conservare sempre la **ricevuta della ricarica** effettuata e **portarla con sé quando si viaggia**.

Biglietto ordinario: assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus, 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: sono in vendita soltanto carnet 10 biglietti di tariffa 3 zone Mi1-Mi3 ciascuno con validità di 90 minuti. Il carnet è utilizzabile solo sui servizi ATM e Trenord; non può essere fruito da più persone contemporaneamente.

Biglietto giornaliero: assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus, vale 24 ore dalla prima convalida e limitatamente alle zone indicate sul biglietto, es 1 corrisponde alle zone Mi1 Mi3.

Biglietto 3 giorni: assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus, vale 3 giorni consecutivi dalla prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno e limitatamente alle zone indicate sul biglietto, es 1 corrisponde alle zone Mi1 Mi3.

Abbonamento settimanale: consente di viaggiare senza alcuna limitazione dal lunedì alla domenica di una stessa settimana da indicare sul tagliando, limitatamente alle zone indicate sull'abbonamento o sullo scontrino di ricarica (es 1 corrisponde alle zone Mi1 Mi3), occorre riportare sul tagliando il n. di tessera. L'abbonamento cartaceo/magnetico deve essere timbrato il primo giorno di utilizzo.

Abbonamento mensile: consente di viaggiare senza alcuna limitazione per un mese solare da indicare sul tagliando, limitatamente alle zone indicate sull'abbonamento o sullo scontrino di ricarica (es 1 corrisponde alle zone Mi1 Mi3). Occorre riportare sul tagliando il n. di tessera.

Abbonamento annuale: Consente di viaggiare senza alcuna limitazione per dodici mesi solari consecutivi, limitatamente alle zone indicate sull'abbonamento o sullo scontrino di ricarica (es 1 corrisponde alle zone Mi1 Mi3). L'abbonamento cartaceo/magnetico deve essere timbrato il primo giorno di utilizzo.

“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. Dal 9 settembre la medesima tessera potrà 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 dall'1 ottobre potrà 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.

per persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a 6.000 Euro: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario.

2.4 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

Il biglietto ordinario STIBM si può acquistare **a bordo** dal conducente solo con denaro contante 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 SENZA SOVRAPPREZZO	A BORDO CON SOVRAPPREZZO
T2	€ 1,60	€ 2,50
T3	€ 2,00	€ 3,00
T4	€ 2,40	€ 3,50
T5	€ 2,80	€ 4,00
T6	€ 3,20	€ 4,50
T7	€ 3,60	€ 5,00

Ring	Tariffa	Validità minuti	Biglietto ordinario	Biglietto giornaliero	Biglietto triggiornaliero	Settimanale	Mensile	Annuale	Mensile under 26	Annuale under 26	Mensile over 65	Annuale over 65	Annuale ISEE non oltre 6000 €	Carnet 10 viaggi
3	M11-M13	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 18,00
4	M11-M14	105	€ 2,40	€ 8,40	€ 14,50	€ 20,50	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	
5	M11-M15	135	€ 2,80	€ 9,80	€ 17,00	€ 24,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	
6	M11-M16	165	€ 3,20	€ 11,00	€ 19,00	€ 27,00	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	
7	M11-M17	195	€ 3,60	€ 12,50	€ 21,50	€ 30,50	€ 82,00	€ 712,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	
8	M11-M18	225	€ 4,00	€ 14,00	€ 24,00	€ 34,00	€ 87,00	€ 738,00	€ 65,00	€ 554,00	€ 65,00	€ 554,00	€ 111,00	
9	M11-M19	255	€ 4,40	€ 15,50	€ 26,50	€ 37,50	€ 87,00	€ 761,00	€ 65,00	€ 571,00	€ 65,00	€ 571,00	€ 114,00	
2	M13-M14	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	
3	M13-M15	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	
4	M13-M16	105	€ 2,40	€ 8,40	€ 14,50	€ 20,50	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	
5	M13-M17	165	€ 2,80	€ 9,80	€ 17,00	€ 24,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	
6	M13-M18	165	€ 3,20	€ 11,00	€ 19,00	€ 27,00	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	
7	M13-M19	195	€ 3,60	€ 12,50	€ 21,50	€ 30,50	€ 82,00	€ 712,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	
2	M14-M15	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	
3	M14-M16	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	
4	M14-M17	105	€ 2,40	€ 8,40	€ 14,50	€ 20,50	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	
5	M14-M18	135	€ 2,80	€ 9,80	€ 17,00	€ 24,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	
6	M14-M19	165	€ 3,20	€ 11,00	€ 19,00	€ 27,00	€ 77,00	€ 682,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	
2	M15-M16	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	
3	M15-M17	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	
4	M15-M18	105	€ 2,40	€ 8,40	€ 14,50	€ 20,50	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	
5	M15-M19	135	€ 2,80	€ 9,80	€ 17,00	€ 24,00	€ 70,00	€ 644,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	
6	M16-M17	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	
3	M16-M18	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	
4	M16-M19	105	€ 2,40	€ 8,40	€ 14,50	€ 20,50	€ 60,00	€ 552,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	
5	M17-M18	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	
3	M17-M19	90	€ 2,00	€ 7,00	€ 12,00	€ 17,00	€ 50,00	€ 460,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	
2	M18-M19	75	€ 1,60	€ 5,60	€ 9,60	€ 13,50	€ 40,00	€ 368,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	

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 STIBM occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento Autoguidovie (o tagliando sostitutivo);
- tessera di riconoscimento STIBM (o tagliando sostitutivo);
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica (SBME).

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 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 6/2012 art. 46) oltre alle spese amministrative.

Sanzione intera (dopo 60 giorni)	€ 176,60
Sanzione ridotta (entro 60 giorni)	€ 69,90
Sanzione scontata (entro 5 giorni)	€ 53,90
Importo pagato a bordo	€ 38,00

Dal 29 agosto 2019

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 - Terminal M3
- on-line sul sito www.autoguidovie.it
- presso le ricevitorie Sisal (solo in contanti); bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale. Il commerciante inserirà il codice nell' area: Autobus.it Mycicero- (sezione " ins. Codice prenotazione").

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

2.6 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 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.

lo Viaggio Ovunque in Lombardia	Tariffa
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,50
Mensile	108,00
Trimestrale	312,00
Annuale	1.039,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

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, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.

2.7 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.

2.8 RETE DI VENDITA

I documenti di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito Internet www.autoguidovie.it

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.

- Sito internet www.autoguidovie.it
- Numero verde da telefono fisso 800 678850
- Whatsapp (solo messaggi) 345 6749424 (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)
- Infopoint S. Donato M3 (lunedì - venerdì 7 - 18.30 / sabato 7.30 - 12.30) tel. 02 51621607
- App Autoguidovie: disponibili le informazioni su infomobilità, con ricerca orari per origine e destinazione (da a) o per fermata, avvisi su variazioni del servizio
- App Moovit - Google Transit - pagina di Facebook "Autoguidovie"

Autoguidovie ha attivato il servizio di **messaggistica web chat**. Il servizio permette di interagire con il contact centre in caso nella navigazione su web non si riesca a trovare l'informazione ricercata. Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 20 per le aree di Milano SudEst, Monza e Pavia, dal lunedì al sabato dalle 7 alle 19 per la zona di Cremona.

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, i libretti orari 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.

Nei comuni del territorio sono presenti le paline elettroniche che indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea, aggiornato in tempo reale grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus. Le paline, prodotte da Aesys - azienda di pluriennale esperienza nella produzione di pannelli a messaggio variabile - sono tutte ad alimentazione solare con pannello fotovoltaico, garantiscono la leggibilità delle informazioni anche ad una distanza superiore a 10 metri e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

- mette a disposizione una mailing list sul sito www.autoguidovie.it per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni: servizio RSS;
- offre il servizio SMS Info per conoscere i ritardi dei bus alle paline in tempo reale, inviando un SMS (al costo del proprio operatore telefonico) a 3424112576 con il codice a 6 cifre (es. mlz002) della fermata. Il servizio Real Time è disponibile anche direttamente dal sito web aziendale.

Inoltre gli avvisi di servizio sono disponibili nell'App Moovit e nell'App Autoguidovie, entrambe scaricabili gratuitamente.

Si precisa che gli uffici preposti a fornire le informazioni non possono fornire

risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi.

Il sito web mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni da parte del cliente: calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola.

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;
- e-mail: per informazioni info@autoguidovie.it - per reclami clienti@autoguidovie.it;
- Internet: form web sul sito milanosudest.autoguidovie.it
- Posta: Autoguidovie - via Marignano 77, 20138 MI
- Presso 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>

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

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

In caso di smarrimento, deterioramento e/o furto della tessera, il titolare potrà richiedere un duplicato sostenendone 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.

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.

Per richieste di rimborso da inoltrare ad Autoguidovie		
Indirizzo (Per presentazioni istanze e/o acquisizione informazioni)	Autoguidovie Spa Infopoint S. Donato M3	Dal Lun al ven dalle 7:00 alle 18:30 Sabato dalle 7:30 alle 12:30
Fax	02.49587312	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

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 Quintiliano 18 20138 Milano	Di persona dal Lun al ven dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.5803971	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	02.49587312	Dal lun al ven dalle 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 SOSTENIBILITÀ

Per Autoguidovie la sostenibilità è importante.

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. Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, 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. Quest'anno pubblicheremo la terza edizione.

E' 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). 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 Ambientale UNI EN ISO 14001,
- Certificazione UNI EN 13816,
- Certificazione Sicurezza OHSAS 18001,
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

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.

4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Autoguidovie ha svolto il 16 maggio 2019 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 2019
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,35
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come assenza di pericolo di furti e borseggi	8,66
Regolarità del servizio	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,77
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,66
Affollamento dei mezzi	L'affollamento dei mezzi	8,76
Informazione	La tempestività di diffusione e la completezza delle informazioni sul servizio prestato.	9,05
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici, degli sportelli e delle biglietterie	9,27
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	9,16

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 2019
Incidentalità attiva autobus	N° sinistri	0
	N° morti	0
	N° feriti	0
Incidentalità passiva mezzi	N° sinistri	0
	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 2019
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 2019
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 2019
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate su totale corse programmate	99,76%
Puntualità del servizio	% corse in partenza dal capolinea in anticipo	0%
	% corse in arrivo al capolinea con un ritardo inferiore a 5 minuti	89,0%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 10 minuti	9,1%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 11 e 15 minuti	1,4%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore ai 15 minuti	0,6%
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 2019
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 2019
Riconoscibilità personale di bordo	% agenti riconoscibili	100%

Attenzione all'ambiente

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
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 2019
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 2018)	1 gg

Informazioni alla clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
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 2019
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 2019
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.

4) 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.

5) 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.

6) 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.

7) 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.

8) 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. Il portatore

di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione. È valida l'agevolazione lo Viaggio famiglia occasionali.

9) 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.

10) trasporto di cose:

Trasporto gratuito

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito: - 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 purché ripiegate non superino le dimensioni di cm 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera.

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, una fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia
- L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

E' vietato il trasporto di:

- cose che superano, anche per un sololato, 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. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento, dovete essere muniti di biglietto a tariffa ordinaria, o, per lo STIBM, 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.

11) divieti sistematici

È vietato:

- ai passeggeri ed al personale fumare. I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'utilizzo di c.d. sigarette/pipe elettroniche;
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- 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 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.

12) privacy: Autoguidovie tratta i dati personali nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito www.autoguidovie.it

