



2019
AUTOBUS

CARTA DELLA MOBILITÀ

area di
PAVIA

 **Autoguidovie**
Guidati da te.





IL NOSTRO IMPEGNO PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO NEL BACINO DI PAVIA

Carissimo Cliente, dal 1 aprile 2018, per effetto dell'affidamento del contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia per il TPL, Autoguidovie gestisce il trasporto pubblico nel bacino di Pavia.

Questa edizione della Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento fondamentale per la comunicazione dei valori attraverso i quali ogni giorno ci impegniamo a svolgere con passione il nostro mestiere, ossia offrire il miglior servizio tenendo sempre al centro il cliente, proprio come trovi impresso sui nostri bus: **“Autoguidovie. Guidati da te”**.

All'interno di questo documento troverai tutte le informazioni utili per conoscerci e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico urbane ed extraurbane, il sistema tariffario, le modalità di viaggio ed i servizi innovativi. Attraverso la Carta della Qualità dei Servizi vogliamo stabilire un patto che di anno in anno si rinnovi attraverso il costante impegno per realizzare un servizio di qualità, sempre più a misura delle tue esigenze di mobilità e anche di chi oggi ancora non ci conosce.

Buona lettura e buon viaggio a tutti.

il Direttore di Esercizio
Gabriele Maria



1. PRESENTAZIONE

1.1	Autoguidovie	5
1.2	Il servizio	6
1.3	Il territorio servito	6
1.4	Caratteristiche della rete	9
1.5	Elenco linee	9
1.6	Caratteristiche del servizio	12
1.7	Servizio in subaffidamento	12
1.8	Servizio Miobus	12

2. IL SISTEMA TARIFFARIO

2.1	Tessere di riconoscimento	13
2.2	Sistema tariffario Provincia di Pavia	13
2.3	Sistema tariffario Comune di Pavia	14
2.4	Sistema tariffario Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi	17
2.5	Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	17
2.6	Sanzioni amministrative	17
2.7	Agevolazioni tariffe regionali	18
2.9	Rete di vendita	19

3. CUSTOMER CARE

3.1	Contatto con gli utenti	20
3.2	Gestione delle segnalazioni dell'utenza	20
3.3	Assicurazione	21
3.4	Sanzioni e ricorsi	22
3.5	Aspetti relazionali e comportamentali	23

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1	Certificazioni	25
4.2	Indagine di Customer Satisfaction	25
4.3	Criteri di qualità	26

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1	Diritti e doveri dei viaggiatori	28
5.2	Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	29

1.1 AUTOGUIDOVIE

Dal 1 aprile 2018 Autoguidovie svolge il servizio di trasporto pubblico locale nel territorio di Pavia (Comune e Provincia). Nuovo servizio che conta oltre 400 dipendenti, più di 13 milioni di bus*km annui e 300 autobus di cui 202 nuovi. Dati che aggiornano la competenza di Autoguidovie ad un perimetro di 31 milioni di bus-Km, con oltre 1000 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 135 milioni di euro.

Come stabilito nel contratto di servizio stipulato negli altri territori di nostra competenza, anche a Pavia e Provincia Autoguidovie si impegna a garantire i requisiti necessari per offrire un'ottima qualità del servizio e allo stesso tempo si impegna a prevedere in futuro un impegno sempre più oneroso (età media dei mezzi, controllo satellitare della flotta, ...).

La mission rimane la stessa, la soddisfazione del Cliente e l'attenzione verso le persone, che trovano una sintesi nei nostri valori:

- Qualità del nostro servizio
- Passione per il nostro mestiere
- Determinazione con cui operiamo
- Coinvolgimento del nostro personale
- Professionalità sia individuale che collettiva
- Trasparenza del nostro agire

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 30 milioni di passeggeri.

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

AUTOGUIDOVIE è oggi presente direttamente o tramite Società controllate, gestite, partecipate, o in ATI, nelle province di Milano, Monza e Brianza, Cremona, Bergamo, Bologna, Firenze, Belluno, Genova e Pavia. Gestisce direttamente i servizi urbani nei Comuni di San Donato Milanese, Melzo, Paderno Dugnano, Crema e Pavia.

1.2 IL SERVIZIO

La rete comprende 63 autolinee che servono un totale di 198 Comuni.
Le linee principali del servizio si attestano su Pavia, Voghera e Vigevano.

1.3 IL TERRITORIO SERVITO

> Comuni serviti: 177 in Provincia di Pavia, 17 in Provincia di Milano, 3 in Provincia di Alessandria, 2 in Provincia di Piacenza, 2 in Provincia di Novara, 1 in Provincia di Lodi.

Comune e provincia	Linee In Transito
Alagna	PV 167
Albaredo Arnaboldi	PV 80-95-182
Albuzzano	PV 83-147-173
Arena Po	PV 95-133-179-Miobus
Badia Pavese	PV 165-179
Bagnaria	PV 120-121-151
Barbianello	PV 80-84
Bascapè	PV 94-173
Bastida Pancarana	PV 137
Battuda	PV 99-164
Belgioioso	PV 96-133-147-155-165
Bereguardo	PV 92-164
Besate	MI 92
Binasco	MI 93-99-175
Borgarello	PV 93-175
Borgo Priolo	PV 101-124-127-184
Borgo San Siro	PV 110
Borghetto Mormorolo	PV 124
Bornasco	PV 83-94-172
Bosnasco	PV 95-98-179-Miobus
Brallo di Pregola	PV 123
Bressana Bottarone	PV 101-131-137
Broni	PV 80-85-95-132-140-184 Miobus
Bubbiano	MI 92
Calvignano	PV 184
Calvignasco	MI 92
Campospinoso	PV 80-95-182
Candia Lomellina	PV 157
Canevino	PV 85
Canneto Pavese	PV 85-98-Miobus
Carbonara al Ticino	PV 105-108-110
Carpiano	MI 94-155
Casale Monferrato	AL 112-157
Casanova Lonati	PV 80-84-182
Casarile	MI 93-99-175
Casatisma	PV 84-101-120
Casale Gerola	PV 120-125-148-154
Casorate Primo	PV 92-164
Cassolnovo	PV 87-106
Castana	PV 85- 100-10- 100-40-Miobus
Casteggio	PV 80-84-101-120-124-127-132-184- 100-10-Miobus
Castel San Giovanni	PC 95-98-179-Miobus
Castelletto di Branduzzo	PV 131-137
Castello d'Agogna	PV 103
Cava Manara	PV 1-21-101-120-137-166-168
Cecima	PV 120-121-151
Cerano	NO 87
Ceranova	PV 83-94
Cernusco	PV 125
Cerignale	PC 123
Certosa di Pavia	PV 93-175
Cervesina	PV 137
Chignolo Po	PV 165-179
Cigognola	PV 80-132-140-184- 100-10 Miobus
Cilavegna	PV 106
Codevilla	PV 84-124-127-132-144

Comune e provincia		Linee In Transit
Copiano	PV	147-155
Corana	PV	148
Cornale e Bastida	PV	148
Corteolona	PV	97-133-147-165
Corvino San Quirico	PV	80-132- 100-10-Miobus
Costa dè Nobili	PV	133
Cura Carpignano	PV	7-83-173
Dorno	PV	108-153-154-168
Fabbrica Curone	AL	152-Miobus
Ferrera Erbognone	PV	166
Filighera	PV	147-155
Fortunago	PV	85-124-142
Frascarolo	PV	111-112-113
Galliavola	PV	125
Gambarana	PV	111-112-113
Gambolò	PV	107-110-135-145-154-167
Garlasco	PV	105-107-108-110-115-153-154-167
Genzone	PV	147
Gerenzago	PV	97-147
Giussago	PV	93
Godiasco Salice Terme	PV	120-121-142-144-151
Golferenzo	PV	100-20-Miobus
Gravellona Lomellina	PV	106
Gropello Cairoli	PV	105-108-110-115-153
Inverno e Monteleone	PV	97-147
Lacchiarella	MI	93
Landriano	PV	94-97-155-173
Lardirago	PV	83-94-173
Linarolo	PV	24-96-147-165
Lirio	PV	140-184-Miobus
Locate di Triulzi	MI	94-155
Lomello	PV	115-125-166-167
Lungavilla	PV	84-131-137
Maghero	PV	155-173
Marcignago	PV	99-164
Marzano	PV	155-173
Mede	PV	103-111-113-115-125-157-166-167
Menconico	PV	118-123-Miobus
Mezzana Bigli	PV	112-114-125-153-154
Mezzana Rabattone	PV	166-168
Mezzanino	PV	85-95-182
Milano	MI	83-94-95-99-115-120-153-155-172-175
Miradolo Terme	PV	147
Molino dei Torti		125-154
Montalto Pavese	PV	140-184-Miobus
Montebello della Battaglia	PV	84-101-120-124-127-132 - 100-10
Montecalvo Versiggia	PV	85-140 - 100-20 - Miobus
Montescano	PV	85-98- 100-10-Miobus
Montesegale	PV	142
Monticelli Pavese	PV	165-179
Montù Beccaria	PV	85-98- 100-10-Miobus
Mornico Losana	PV	80-Miobus
Mortara	PV	103-106-107-125-135
Motta Visconti	MI	92
Novara	NO	87
Oliva Gessi	PV	80-132-Miobus
Opera	MI	83-94-155-172
Ottobiano	PV	115-125-167
Pancarana	PV	137
Parona	PV	106
Pavia	PV	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-21-22-23-24-25 A-B-C-D-E 80-92-93-94-95-96-101-105-108-110-120-137-147- 164-165-166-168-172-173-175-182 Morpheus-3centro-Noctibus
Pietra de' Giorgi	PV	80-140-184-Miobus
Pieve Albignola	PV	166-168
Pieve del Cairo	PV	111-112-113-114-115-125-153-154
Pieve Emanuele	MI	83-172
Pieve Porto Marone	PV	97-165-179
Pinarolo Po	PV	84-182

Comune e provincia	Linee In Transito
Pizzale	PV 137
Ponte Nizza	PV 120-121-151
Portalbera	PV 133
Rea	PV 84-182
Redavalle	PV 80-132 - 100-10-Miobus
Retorbido	PV 120-143-144
Rivanazzano Terme	PV 120-121-144-151
Robecco Pavese	PV 84-101
Rocca de' Giorgi	PV 101-Miobus
Rocca Susella	PV 127-142-143
Rognano	PV 99-164-175
Romagnese	PV 85-117-Miobus
Roncaro	PV 83-173
Rosate	MI 92
Rovescala	PV 98- 100-30-Miobus
Rozzano	MI 175
Ruino	PV 85-124-140
San Cipriano Po	PV 182
San Damiano al Colle	PV 98-Miobus
San Genesio ed Uniti	PV 1-23-94-172-173
San Giorgio di Lomellina	PV 115-125
San Martino Siccomario	PV 1-21-22-101-105-108-110-120-137-166-168
San Zenone al Po	PV 96-133-179
Sannazzaro de' Burgondi	PV 112-114-153-154-166-168 servizio urbano
Santa Cristina Bissone	PV 97-165
Santa Giulietta	PV 80-132 - 100-10-Miobus
Santa Margherita di Staffora	PV 118-123-Miobus
Santa Maria della Versa	PV 85- 100-10 - 100-20 - 100-30 - 100-40-Miobus
Sant'Alessio con Vialone	PV 94-173
Sartirana Lomellina	PV 103-157
Scaldasole	PV 153-154-166-168
Silvano Pietra	PV 148
Siziano	PV 83-172
Sommo	PV 101-120-137-166-168
Spessa	PV 96-133-179
Stradella	PV 80-85-95-98-132-133-140-179-182-184- 100-10 - 100-40-Miobus servizio urbano
Suardi	PV 111-112-113
Torrazza Coste	PV 120-127-144
Torre Beretti	PV 111-112-113
Torre d'Arese	PV 155-173
Torre de' Negri	PV 96
Torre d'Isola	PV 4-92-164
Torrevecchia Pia	PV 97-155-173
Torricella Verzate	PV 80-132 - 100-10 -Miobus
Travaccò Siccomario	PV 22
Treiate	MI 87
Trivulzio	PV 92
Tromello	PV 107-110-115-154-167
Trovo	PV 92-164
Val di Nizza	PV 121
Valeggio	PV 167
Valenza	AL 111
Valera Fratta	LO 97
Valle Lomellina	PV 103-157
Valle Salimbene	PV 24-25-96-147-165
Valverde	PV 121
Varzi	PV 117-118-120-121-123-151-152- Miobus
Vellezzo Bellini	PV 99-164-175
Vernate	MI 92
Verretto	PV 84
Verrua Po	PV 84-182
Vidigulfo	PV 83-94-172
Vigevano	PV 87-106-107-110-135-145-154-167
Villanova d'Ardenghi	PV 105-108-110
Villanterio	PV 97
Vistarino	PV 155-173

Comune e provincia		Linee In Transito
Voghera	PV	84-120-121-124-125-127-131-132-137-143-144-148-151-154-
Volpara	PV	100-10 - Miobus
Zavattarello	PV	100-20-Miobus
Zeccone	PV	85-117-121-124-Miobus
Zeme	PV	172
Zenevredo	PV	103-157
Zerbo	PV	Miobus
Zerbolò	PV	96-133-179
Zibido San Giacomo	MI	105
Zinasco	PV	175
		166-168

1.4 CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti).
Numero linee	79
Numero Bus	300 di cui 202 nuovi, climatizzati e non inquinanti (euro 6), attrezzati per disabili.
Numero delle fermate	quasi 2000 fermate sul territorio
Km anni di produzione	ca km 13.000.000

1.5 ELENCO LINEE

Linee Urbane Pavia

Linea Denominazione

1	S. GENESIO > Montemaino > S. MARTINO S. > CAVA M.
2	Garibaldi > Golgi (Policlinico) > Garibaldi (Circolare)
3	Q.re Montebolone > Ist. Maugeri - Mondino > Del Colombarone
3centro	Q.re Montebolone > Municipio > Cavour > Stazione FS
4	Q.re Vallone > Gramsci - Strada Sora > TORRE IS.
5	Stazione FS > Repubblica > Stazione FS (Circolare)
6	Tavazzani (piazzale) > C.na Pelizza - Tibaldi
7	CURA C. > Q.re Vallone - Pastrengo > Ist. Maugeri - Mondino
8	E. Filiberto > Golgi (Policlinico) > Brambilla
9	Taramelli (AVIS) > Policlinico S. Matteo (Circolare)
10	Cà della Terra > Collegio Borromeo
Noctibus	Noctibus (servizio notturno a chiamata)

Linee di Area Urbana Pavia

Linea Denominazione

21	Stazione FS > S. MARTINO S. > CAVA M. - Mezzana Corti
22	Stazione FS > S. MARTINO S. > TRAVACÒ Mezzano - Boschi
23	S. GENESIO U. > Stazione FS
24	Q.re Montebolone > LINAROLO > Q.re Montebolone (Circolare)
25	Q.re Montebolone > VALLE S. > Q.re Montebolone (Circolare)

Linee servizio scolastico**Linea Denominazione**

A	Autostazione > Gorizia/Garibaldi (Istituto Bordoni)
B	Autostazione > Abbiategrasso (Istituto Volta)
C	Autostazione > Ludovico il Moro (IPSIA)
D	Autostazione > Ponzio (Istituto Clerici)
E	Autostazione > Montegrappa (Istituto Cossa)

Linee Extraurbane Area Oltrepò**Linea Denominazione**

80	Mornico L. - Casteggio FS/Broni - Stradella/Pavia Autostazione
84	Rea - Verrua Po - Robecco P. - Voghera Autostazione
85	Broni - Stradella - S. Maria della Versa Zavattarello - Romagnese
95	Castel S. Giovanni - Stradella - Pavia Autostazione/Milano Famagosta M2
98	Castel S. Giovanni/Stradella - Montù B. - Rovescala
100-10	S. Maria della Versa - Stradella - Broni/Voghera Autostazione
100-20	S. Maria della Versa - Golferenzo - S. Maria della Versa (circolare)
100-30	S. Maria della Versa - Rovescala
100-40	S. Maria della Versa - Castana - Stradella - Broni
101	Pavia Autostazione - Casteggio FS - Borgo Priolo
117	Bobbio - Romagnese - Zavattarello - Varzi
118A 118B	Varzi - S. Margherita Casanova - Menconico - Varzi (Circolari A e B)
120	Varzi - Milano Famagosta M2 (via Voghera/Casteggio - Pavia)
121	Zavattarello - Ponte Nizza - Voghera Autostazione/Varzi
123	Cerignale Ponte Organasco - Brallo di Pregola - Varzi
124	Zavattarello - Fortunago - Casteggio FS/Voghera Autostazione
127	Borgo Priolo Schizzola - Torrazza Coste - Voghera Autostazione
131	Bressana B. - Castelletto Br. - Voghera Autostazione
132	Voghera Autostazione - Casteggio FS - Stradella FS/Oliva Gessi
137	Voghera Autostazione - Pavia Autostazione (via Piazzale Cervesina)
140	Ruino Carmine - Broni - Stradella
142	Godiasco Salice T. - Fortunago Molino della Signora
143	Voghera Autostazione - Retorbido - Rocca Susella Chiusani
144	Voghera Autostazione - Retorbido - Godiasco Salice T.
148	Corana Ghiaie - Cornale - Voghera Autostazione
151	Voghera FS Autostazione - Godiasco Salice T. - Varzi
152	Fabbrica Curone - Varzi
182	Pavia Autostazione/Stradella - Mezzanino - Verrua Po - Rea
184	Casteggio FS/Stradella - Broni - Montalto ca del Fosso

Linee Extraurbane Area Pavese

Linea Denominazione

83	Albuzzano - Vidigulfo - Siziano - Milano Romolo FS/M2
92	Vernate - Casorate P. - Motta V. - Bereguardo - Pavia Autostazione
93	Binasco Autostazione - Lacchiarella - Giussago - Pavia Autostazione
94	Pavia Autostazione - Vidigulfo - Landriano - Milano Romolo FS/M2
96	Zerbo - Belgioioso - Pavia Autostazione
97	Pieve P. Morone - S. Cristina B. - Villanterio - Torrevecchia - Landriano
99	Marcignago Vill. Europa - Vellezzo B. - Milano Famagosta M2
133	Belgioioso - Corteolona - Stradella
147	Miradolo Camporinaldo - Inverno M. - Belgioioso - Pavia Autostazione
155	Belgioioso - Torrevecchia - Landriano - Milano Famagosta M2
164	Casorate P. - Vellezzo B. - Marcignago - Pavia Autostazione
165	Monticelli P. - Chignolo - Pieve P. M. - Belgioioso - Pavia Autostazione
172	Pavia Autostazione - Siziano - Pieve E. FS - Milano Romolo FS/M2
173	Bascapè - Torrevecchia - Maghero - Cura C. - Pavia Autostazione
175	Pavia Autostazione - Binasco Autostazione - Milano Famagosta M2
179	Monticelli P. - Chignolo - Pieve P. M. - Castel S. Giovanni - Stradella

Linee Extraurbane Area Lomellina

Linea Denominazione

87	Vigevano - Cassolnovo - Trecate - Novara Autostazione
103	Mede FS - Valle Lomellina - Mortara FS
105	Garlasco S. Biagio - Zerbolò - Pavia Autostazione
106	Vigevano FS - Cilavegna - Mortara FS
107	Vigevano/Garlasco - Mortara FS
108	Dorno - Garlasco - Pavia Autostazione
110	Vigevano - Garlasco - Pavia Autostazione - (via Gambolò/B.go S. Siro)
111	Mede FS - Pieve C. - Frascarolo - Valenza
112	Sannazzaro - Mezzana Bigli - Pieve C. - Frascarolo - Casale Monferrato
113	Pieve C. - Frascarolo - Mede FS
114	Pieve C. - Sannazzaro de' Burgondi
115	Pieve C. - Mede FS - Garlasco - Milano Famagosta M2
125	Mortara FS Mede FS - Pieve C. - Voghera Autostazione
135	Vigevano - Gambolò Gambarana - Mortara FS
145	Vigevano FS - Gambolò
153	Pieve C. - Sannazzaro - Garlasco - Milano Famagosta M2
154	Voghera Autostazione - Pieve C. - Sannazzaro - Garlasco - Vigevano
157	Mede FS - Zeme - Casale Monferrato
166	Mede FS - Sannazzaro - Zinasco - Pavia Autostazione
167	Mede FS - Gambolò - Vigevano/Valeggio - Garlasco
168	Dorno - Sannazzaro - Zinasco - Pavia Autostazione

Altre linee

Linea Denominazione

SN	Servizio Urbano di Sannazzaro de' Burgondi
ST	Servizio Urbano di Stradella
M	Morpheus

1.6 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Giorni di funzionamento: il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre.

Periodicità del servizio: il servizio si svolge secondo quattro periodi:

> periodo invernale scolastico

> periodo invernale non scolastico

> periodo estivo non scolastico (alla chiusura delle scuole)

> periodo estivo (4 settimane di agosto)

Ampiezza massima del servizio: dalle 4.50 (am) alle 1 (am).

Servizio garantito in caso di sciopero: le fasce orarie durante le quali verrà garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 15.00 alle 18.00.

1.7 SERVIZIO IN SUBAFFIDAMENTO

Autoguidovie per contratto può subaffidare una quota del proprio servizio, ma sempre restando responsabile della qualità del servizio erogato.

1.8 SERVIZIO MIOBUS

Da settembre 2019 è attivo Miobus: è il servizio di trasporto pubblico a chiamata dell'Oltrepò che offre la possibilità di gestire i propri spostamenti nell'ambito dei comuni serviti nelle due aree di riferimento (Stradella - Santa Maria della Versa; Varzi) nelle fasce orarie 9:30 - 11:30 e 16:30 - 18:30 programmando lo spostamento desiderato all'orario e con il percorso che meglio soddisfano le proprie necessità. Il servizio affianca e complementa il normale servizio di linea extraurbano (Oltrepò) attivo da inizio servizio fino alle 9:30, dalle 11:30 alle 16:30 e dalle 18:30 fino a fine servizio.

È attivo:

- nell'area di Varzi dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 16:30 alle 18:30;
- nell'area Stradella - S. M. della Versa dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 16:30 alle 18:30; il venerdì anche dalle 8:30 alle 12:30 per il mercato di Broni.

È sospeso nei giorni 1 gennaio - 1 maggio - 15 agosto - 25 dicembre.

Il servizio a chiamata dell'Oltrepò è utilizzabile prenotando il viaggio tramite APP Miobus o telefonicamente. Ogni utente che vuole usufruire del servizio viene registrato nella lista degli utenti al momento della prima prenotazione e riceve un codice che dovrà poi utilizzare come riconoscimento per tutte le prenotazioni successive.

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Per viaggiare con un abbonamento settimanale, mensile o annuale occorre possedere la Tessera di Riconoscimento Autoguidovie.

La Tessera ha un costo di emissione di 10€ e validità 4 anni, viene rilasciata tramite procedura on-line o presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia.

Per tesserarsi si deve:

- allegare una fototessera,
- possedere una mail.

Se si è effettuato il tesseramento presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia, bisogna completare la registrazione sul sito pavia.autoguidovie.it nella sezione tesseramento - cliente non ancora registrato, inserire il numero di tessera.

Per **completare la registrazione**, in entrambi i casi

- è necessario scegliere una password,
- si riceve una mail di conferma da conservare contenente anche la tessera in pdf da stampare.

2.2 SISTEMA TARIFFARIO PROVINCIA DI PAVIA

Nel Sistema Tariffario Lineare per le linee extraurbane della Provincia di Pavia ad ogni fascia chilometrica, in relazione al tragitto da percorrere, corrisponde una tariffa. Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base alla distanza che intercorre tra la località di origine e la località di destinazione. Le fasce chilometriche seguono un ordine crescente dalla Tratta 1 (0-5 km) alla Tratta 15 (>100 km).

Biglietto di corsa semplice Assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus e dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente alla tratta acquistata. È sempre possibile acquistare biglietti di corsa semplice a bordo autobus, durante tutto l'arco del servizio, con sovrapprezzo, alle tariffe di seguito riportate.

Carnet 10 viaggi Dà diritto ad effettuare 10 viaggi di corsa semplice. Può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione. Il carnet deve essere mantenuto integro ed indiviso fino ad esaurimento corse.

Abbonamento settimanale 7 giorni Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, da lunedì a domenica.

Abbonamento mensile Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e della relazione prescelta.

Abbonamento annuale ordinario In vendita all'Infopoint Autoguidovie presso l'Autostazione di Pavia (oltre che online e su App Autoguidovie e

MyCicero), consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'anno di validità, dal primo giorno di emissione per un anno solare, sulla tratta indicata nella Tessera di Riconoscimento.

Venduto a bordo tutti i giorni da inizio a fine servizio con sovrapprezzo

Tratta	Classi km	biglietto ordinario di corsa semplice €	biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo con sovrapprezzo €	documento di viaggio multicorse valido per 10 viaggi €	abbonam. settimanale 7 giorni con validità di sette giorni dal lunedì alla domenica €	abbonam. mensile €	abbonam. annuale con validità 12 mesi consecutivi all'emissione €
1	0 - 5	1,40	3,00	13,00	9,80	34,50	330,00
2	5,1 - 10	1,80	3,00	17,00	12,50	44,00	424,00
3	10,1 - 15	2,20	4,00	20,50	15,00	53,00	510,00
4	15,1 - 20	2,60	4,00	23,50	17,50	62,00	592,00
5	20,1 - 25	3,00	4,00	27,00	20,00	71,00	679,00
6	25,1 - 60	3,40	5,00	31,00	22,50	79,00	760,00
7	30,1 - 35	3,70	5,00	34,50	24,50	86,00	830,00
8	35,1 - 40	4,10	6,00	38,00	27,00	94,00	904,00
9	40,1 - 50	4,90	6,00	45,00	30,50	107,00	1.024,00
10	50,1 - 60	5,70	7,00	52,00	33,50	108,00	1.039,00
11	60,1 - 70	6,30	7,00	58,00	35,50	108,00	1.039,00
12	70,1 - 80	6,80	8,00	63,00	36,50	108,00	1.039,00
13	80,1 - 90	7,40	8,00	68,50	38,00	108,00	1.039,00
14	90,1 - 100	8,00	10,00	74,00	38,50	108,00	1.039,00
15	100,1 - 120	9,30	10,00	85,00	40,00	108,00	1.039,00

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

2.3 SISTEMA TARIFFARIO COMUNE DI PAVIA

Con i titoli di viaggio urbani è possibile utilizzare le corse delle linee urbane e anche quelle delle linee extraurbane purché nell'ambito della relazione corrispondente alla tariffa acquistata. Il Servizio Urbano del Comune di Pavia, a livello tariffario, è suddiviso in Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2.

Biglietto di corsa semplice Rete Urbana Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 60 minuti a partire dalla convalida sulla Rete Urbana (comprese le frazioni Fossarmato e Cassinino).

Biglietto di corsa semplice Area Urbana 1 Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 80 minuti a partire dalla convalida sulle tratte di Area Urbana 1 e sulla Rete Urbana.

Biglietto di corsa semplice Area Urbana 2 Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 90 minuti a partire dalla convalida sulle tratte di Area Urbana 2, Area Urbana 1 e sulla Rete Urbana.

Biglietto giornaliero Rete Urbana Assume validità solo se convalidato all'inizio del primo viaggio. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi sulla Rete Urbana durante la giornata in cui è stato convalidato.

Biglietto di corsa semplice venduto a bordo È possibile acquistare biglietti di corsa semplice a bordo autobus con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio

Carnet 10 viaggi Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2

Dà diritto ad effettuare 10 viaggi di corsa semplice sulle relazioni corrispondenti alla tariffa acquistata. Vale per una durata pari al relativo biglietto di corsa semplice. Può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione. Il carnet deve essere mantenuto integro ed indiviso fino ad esaurimento corse.

Tipologia	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Biglietto ordinario a tempo	1,30	1,80	2,20
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Biglietto ordinario a tempo con sovrapprezzo	2,00	2,30	2,80
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia senza limitazioni di corse</i>		
Biglietto giornaliero	3,60	-	-
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
Carnet 10 viaggi	12,00	15,50	20,50
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

Abbonamento settimanale Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, da lunedì a domenica, sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

Abbonamento mensile Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

Abbonamento mensile Senior Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Il titolo è riservato ai residenti nel Comune Pavia e nei comuni di Area Urbana, di età superiore a 65 anni (uomini) e 60 (donne) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. E' necessario compilare lo spazio previsto nel titolo di viaggio con numero di tessera e validità.

Abbonamento mensile Studenti Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Il titolo è riservato agli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

Abbonamento trimestrale Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito dei tre mesi di validità (dalla prima convalida) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

Abbonamento annuale Studenti Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi, dal primo all'ultimo giorno

di scuola, sulla tratta corrispondente alla tariffa acquistata. Hanno diritto all'acquisto solo gli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti).

Abbonamento annuale Ordinario Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'anno di validità, dal primo giorno di emissione per un anno solare, sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

Abbonamento annuale linee scolastiche Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2 Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi (dal primo all'ultimo giorno di scuola) sulle linee A B C D E. Hanno diritto all'acquisto solo gli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti).

Tipologia	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Settimanale 7 giorni	10,00	12,50	14,00
<i>validità</i>	<i>dal lunedì alla domenica</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonamento ordinario mensile	35,50	44,00	50,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario mensile studenti	29,00	35,00	41,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario mensile senior	18,00	22,00	25,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario trimestrale	90,00	111,00	127,00
<i>validità</i>	<i>tre mesi dalla data della prima convalida</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario annuale Studenti (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	185,00	220,00	259,00
<i>validità</i>	<i>anno scolastico</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario annuale Linee scolastiche (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	134,00	-	-
<i>validità</i>	<i>anno scolastico</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>linee A, B, C, D, E</i>		
Abbonamento ordinario annuale	340,00	419,00	478,00
<i>validità</i>	<i>un anno dalla data di emissione</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

2.4 SISTEMA TARIFFARIO COMUNI DI STRADELLA E SANNAZZARO DE' BURGONDI

Sui servizi urbani dei Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi sono validi i titoli di viaggio di Tratta 1 extraurbani.

2.5 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

È possibile acquistare il biglietto a bordo bus con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio. Il biglietto si acquista su richiesta dal conducente, con denaro contato o di piccolo taglio (max € 5,00).

2.6 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Autoguidovie ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio 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);
- convalida annuale per gli studenti.

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative.

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

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

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

- il giorno successivo alla data di elevazione:

-Presso l'Infopoint di Pavia - via Trieste 23;

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

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

2.7 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI

Io 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.

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;
- 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.

Io viaggio ovunque in Provincia di Pavia

È un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Pavia a € 82,00.

Il titolo è in vendita presso le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord, presso l'Infopoint di Pavia e all'interno delle principali stazioni ferroviarie della Provincia. Inoltre, in forma cartacea, è possibile trovarlo presso le rivendite autorizzate alla vendita di abbonamenti. I titoli Io viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie, ma dalla tessera Io Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie.

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

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato. I titoli "Io viaggio Ovunque in Lombardia" sono caricabili anche su CRS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:

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

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

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia, viale Trieste, 23 e sul sito internet: www.autoguidovie.it

Io viaggio Ovunque TrenoPavia

È un abbonamento mensile con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire

da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa TUR, e l'uso dei servizi a tariffa comunale nella Città di Pavia.

Io Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,50
Mensile	108,00
Trimestrale	312,00
Annuale	1.039,00
Io Viaggio in Provincia di Pavia	82,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

Io Viaggio Agevolata

Io 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 sul sito www.regione.lombardia.it, sezione Servizi e informazioni > Cittadini > Muoversi in Lombardia > Biglietti e agevolazioni > Io viaggio agevolata.

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 Io 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 pavia.autoguidovie.it

I titoli di viaggio si possono acquistare anche su App Autoguidovie, App MyCicero e sul sito pavia.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 086567;
- Whatsapp (solo messaggi) 348 6349601 (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)
- Infopoint viale Trieste, 23 - Pavia (presso autostazione)
- App Moovit - App Autoguidovie - Google Transit - pagina di Facebook "Autoguidovie"

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.

Le paline sono presenti in tutti i Comuni del territorio e indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus.

- mette a disposizione una mailing list sul sito www.autoguidovie.it per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni: servizio RSS;
- mette a disposizione i nostri canali Social aziendali (Facebook, Twitter e LinkedIn), che costantemente monitorati dai nostri dipendenti, offrono risposte celeri alle domande e alle richieste dei Clienti

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 a Autoguidovie per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Telefono al numero 800 086567 da rete fissa (lun-dom 7-20 escluso festivi)
- E-mail clientipavia@autoguidovie.it
- Internet www.autoguidovie.it (area di Pavia)
- Posta: Autoguidovie - Strada Campeggi 17 - 27100 Pavia
- Presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia - viale Trieste, 23
- via sms tramite Whatsapp al 348 6349601

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 ASSICURAZIONE

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie prevede polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e rispondono 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) 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. alla sede aziendale di riferimento della linea oppure recandosi direttamente presso la sede di Autoguidovie Spa.

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

Per richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Di persona dal Lun al ven dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.49587328	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

3.4 SANZIONI E RICORSI

Legge Regionale 18/13

• **Art 46 - Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico - comma 1**

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione.

• **Art 46 - comma 1 bis**

È ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.

• **Art 46 - comma 3**

Salvo quanto previsto dal comma 1bis e 2, le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dalla presente legge sono applicate secondo i criteri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sisLa sanzione può essere pagata:

- **intera** (oltre al prezzo della corsa ed alle spese di procedimento) dopo 60 giorni;
- **ridotta a 1/3** (oltre al prezzo della corsa ed alle spese di procedimento) entro 60 giorni;
- **scontata** del 30% rispetto all'importo ridotto (oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione;
- **a bordo bus** a mani del personale accertatore ridotta a 1/3 (oltre al prezzo della corsa).

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, la sanzione sarà annullata, salvo pagamento delle spese di procedimento per la gestione della pratica di 15 €.

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

La documentazione completa attestante la regolarità del viaggio va presentata presso gli uffici Autoguidovie o inviata via fax entro 5 giorni dalla data della sanzione.

La sanzione, indicando obbligatoriamente il numero e la data della sanzione, può essere pagata presso:

- Infopoint di Autoguidovie c/o Autostazione di Pavia, Viale Trieste, 23
- on-line sul sito www.autoguidovie.it
- presso tutte le ricevitorie Sisal (avendo con sé la sanzione)

Per i soggetti cui corre l'obbligo della notifica e purché il pagamento sia eseguito entro il 60° giorno dalla stessa, la sanzione è ridotta a 1/3 come sopra, ma maggiorata delle spese di notifica.

Dopo tale termine la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.

La gestione del recupero oggetto di sanzione potrà essere affidata a impresa specializzata.

Il trattamento dei dati personali contenuti nel verbale, l'eventuale trasferimento alla società incaricata delle azioni di incasso/recupero è conforme al D.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Se la sanzione è elevata tramite supporto elettronico i dati sono riportati sullo scontrino emesso e consegnato all'utente.

Ricorsi

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notificazione anche con raccomandata indirizzata a: Autoguidovie S.p.A. - Direttore di Esercizio - Via M.F. Quintiliano, 18 - 20138 Milano o tramite mail a ricorsipavia@autoguidovie.it

Si raccomanda di allegare tutta la documentazione necessaria alla pratica di ricorso in particolare:

- Motivazione del ricorso (scritto difensivo) riportando anche un indirizzo postale/mail e un recapito telefonico.
- Copia del verbale (frontespizio)
- A seconda dei casi copia del: titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento (AGI e/o SITAM), scontrino di ricarica (con sopra indicato n° tessera e percorso), ecc...

Ricordiamo che non verranno accettati eventuali ricorsi che non contengano tutti gli allegati necessari a chiarire lo scritto difensivo o illeggibili. Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione davanti al giudice del luogo in cui è stata commessa la violazione individuato a norma dell'articolo 22-bis, entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento (Art. 22 l 689/81).

3.5 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

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

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

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

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

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 CERTIFICAZIONI

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

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001,
- 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 dal 6 al 19 dicembre 2018 un'indagine di Customer Satisfaction su un campione di 1.708 clienti (extraurbano), 1.064 (urbano) 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	8,34
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	8,32
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	6,81
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,76
Comfort	Il comfort del viaggio L'affollamento dei mezzi	7,46
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	6,90
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	7,67
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,01

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 (dati aggiornati al 31 dicembre 2018).

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 30/04/2019
Incidentalità passiva mezzi	N° interventi manutenzione effettuati rispetto quelli programmati da casa costruttrice	100%	100%
	n. sinistri ogni 100.000 km	-	0,66

Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 30/04/2019
Età massima di immatricolazione dei veicoli	Valore massimo di anzianità dei veicoli con riferimento dell'anno di prima immatricolazione	15 anni all'avvio 10 anni al termine del 3° anno (escluse le scorte)	10
Età media del parco mezzi	Valore media anzianità dei veicoli con riferimento al primo anno di immatricolazione	10 anni all'avvio 7,5 anni al termine del 3° anno (escluse le scorte)	2,31
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	100%	100%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	100%	100%
Attenzione all'ambiente	Bus Euro 5	55% all'avvio e 65% al 3° anno	29,28%
	Bus Euro 6	10% all'avvio e 20% al 3° anno	65,79%
Sistema AVM/indicatori di prossima fermata a bordo	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%
Videosorveglianza	N° mezzi dotati di videosorveglianza	100%	100%
	N. fermate dotate di videosorveglianza	24 fermate	24 fermate
Contapasseggeri	N° mezzi dotati di contapasseggeri	276	35

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 30/04/2019
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate extraurbano	99,5%	99,9%
	% corse effettuate su corse programmate urbano	99,5%	99,96%

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 30/04/2019
Parco mezzi – pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana	Quotidiana
Parco mezzi – pulizia mensile	Frequenza	Mensile	Mensile
Parco mezzi – pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Semestrale	Semestrale

Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 30/04/2019
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate	100%	100%
Sito Internet aziendale	Presenza	1	1
Call Center	Fascia oraria operatività	7.00 – 20.00 lun-dom	7.00 – 20.00 lun-dom
Infopoint	Fascia oraria operatività	6:45-18:30 lun-ven 7:30-12:30 sab	6:45-18:30 lun-ven 7:30-12:30 sab

Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 30/04/2019
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	30 gg	10 gg

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; si ricorda 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 la 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. È obbligatorio convalidare il titolo di viaggio mediante le convalidatrici di bordo, ove previsto; il documento di viaggio è personale, non cedibile e 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, online 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 convalidatrici di bordo. In caso di assenza o di guasto della convalidatrice di bordo, è obbligatorio presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Tessera di riconoscimento: per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, trimestrale, annuale) sulle linee Autoguidovie occorre possedere la Tessera di Riconoscimento Autoguidovie. Nel caso di abbonamenti SITAM o lo Viaggio caricati su tessera elettronica deve essere obbligatoriamente conservato lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica e mostrato al verificatore in caso di controllo.

Vendita a bordo: il biglietto si può acquistare, con sovrapprezzo, dal conducente solo con denaro contante o di piccolo taglio, su tutto l'arco del servizio.

4) sanzioni: Chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13). È sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica. La sanzione può essere saldata: in forma ridotta

(pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione; scontata del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata. La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi: • presso gli Infopoint aziendali • direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato • presso i nostri punti vendita informatizzati • on line sul sito autoguidovie.it

5) comportamenti durante il viaggio: Si ricorda 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 all'esterno il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se si resta in piedi, sorreggersi agli appositi sostegni; non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse; non appoggiarsi alle porte. Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato in vettura ed attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di Autoguidovie per la sicurezza e la regolarità del servizio.

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

7) uso di cinture: È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia dotato. 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, nei limiti previsti dalla Carta di Circolazione del mezzo.

8) disabili a bordo: Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità. Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti autobus attrezzati al trasporto disabili; l'allestimento di detti veicoli risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che stabilisce dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre assicurati con la cintura di sicurezza predisposta, ove presente, e che la carrozzina sia bloccata, frenata e posizionata negli spazi e nel verso stabiliti 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. La totalità dei veicoli in servizio è attrezzata al trasporto disabili, gli Infopoint aziendali restano in ogni caso a disposizione per eventuali richieste relative alla disponibilità di mezzi per il trasporto di persone a ridotta capacità motoria.

9) bambini a bordo: Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino ripiegato, 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 solo nella postazione dei disabili - ove presente e quando libera - e solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). 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.

10) animali a bordo: Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un dispositivo 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 che viaggia gratuitamente.

11) trasporto di cose:

Trasporto gratuito

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

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm;
- › 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. La bicicletta pieghevole è equiparata al trasporto gratuito di cose purché la sua dimensione massima sia tenuta posizionata in verticale; inoltre deve essere posizionata in modo che non sudici o deteriori i bus ed i sedili o crei intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente. La bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente nel posto disabili, ove libero.

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

Trasporto a pagamento

- › borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm;
- › in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e

attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

E' vietato il trasporto di:

- › cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- › merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

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

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

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

12) divieti sistematici

È fatto divieto al passeggero di:

- › fumare (Legge 584/75 e successive modifiche);
- › accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- › parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;
- › occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- › esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- › insudiciare e guastare parti delle vetture;
- › fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- › aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- › gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

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

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

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

- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via fax;
- › via posta elettronica;
- › via Internet (form o modulo scaricabile);

- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli Infopoint aziendali sugli autobus e alle rivendite;
- › tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o dell'Unità di riferimento.

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

A large rectangular area with a light blue background and horizontal blue lines, resembling a writing template or a page of lined paper. The lines are evenly spaced and extend across the width of the area.

