



2019
AUTOBUS

CARTA DELLA MOBILITÀ

area di
MONZA/BRIANZA

 **Autoguidovie**
Guidati da te.





IL NOSTRO IMPEGNO PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO PER L'AREA NORD

Carissimo Cittadino, Carissimo Cliente, da novembre 2007 gli Enti hanno affidato, con contratto di servizio, la rete di trasporto pubblico locale dell'Area Nord di Milano e dell'Area di Monza e della Brianza ad Autoguidovie.

Autoguidovie ancora oggi continua a mantenere viva la volontà di migliorare il servizio di trasporto gestito al fine di offrire, come da tradizione, il migliore servizio al Cliente, proprio come dice il nostro slogan: Autoguidovie, Guidati da te.

E lo sta facendo attraverso la modulazione continua del servizio per poterlo rendere sempre più fruibile e appetibile dai nostri Clienti e con un investimento costante per avere autobus sempre più nuovi e dotati dei massimi livelli di confort per il viaggio.

Questa edizione della Carta della Mobilità è uno strumento di comunicazione molto importante per noi che ci consente, da un lato di illustrare chi siamo, cosa facciamo e tutte le informazioni utili per conoscere e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico, dall'altro di esplicitare il nostro impegno per assicurare la qualità del servizio offerto. Attraverso la Carta della Mobilità, Autoguidovie vuole informare i suoi Clienti, in modo chiaro e diretto, sulle caratteristiche del proprio servizio, sulle modalità di viaggio e anche sulle prospettive future, al fine di stabilire un patto che di anno in anno si rinnova, attraverso il costante impegno per realizzare un servizio pubblico di qualità sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

Da quest'anno ancora più vicini ai Clienti con l'introduzione della nuovissima App Autoguidovie che permette la ricerca degli orari per origine, destinazione e fermata e l'acquisto dei biglietti Sitam Interurbani.

Buon viaggio a tutti.

il Direttore di Esercizio
Oscar Petris



1. PRESENTAZIONE

1.1 Autoguidovie	5
1.2 Il servizio	5
1.3 Il territorio servito	6
1.4 Caratteristiche della rete	7
1.5 Elenco linee	7
1.6 Caratteristiche del servizio	7
1.7 Servizio in subaffidamento	8

2. IL SISTEMA TARIFFARIO

2.1 Sistema tariffario	9
2.2 Tessere di riconoscimento SITAM e Autoguidovie	9
2.3 Documenti di viaggio e tariffe SITAM	10
2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	12
2.5 Sanzioni amministrative	13
2.6 Documenti di viaggio SITAM e tariffe dell'Area Urbana di Monza (NET)	13
2.7 Agevolazioni tariffe regionali	15
2.8 Carta regionale dei trasporti	16
2.9 Rete di vendita	17

3. CUSTOMER CARE

3.1 Contatto con gli utenti	18
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	18
3.3 Rimborsi e furti	19
3.4 Assicurazione	20
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	21

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 Certificazioni	22
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	22
4.3 Criteri di qualità	23

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	26
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	27

1. PRESENTAZIONE

1.1 AUTOGUIDOVIE

Da novembre 2007 Autoguidovie svolge il servizio di trasporto pubblico locale nell'Area Nord di Milano e nell'Area di Monza e della Brianza. 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 30 milioni di passeggeri.

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

Gestisce direttamente i sistemi di TPL nelle province di Milano, Monza e Brianza, Bergamo, 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 e di Pavia.

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

1.2 IL SERVIZIO

La rete comprende 17 autolinee che servono un totale di 33 Comuni.

Le linee principali del servizio si attestano su Monza, alla metropolitana M1 (Sesto San Giovanni), M2 (Cologno Monzese) e alle principali stazioni ferroviarie del territorio servito.

1.3 IL TERRITORIO SERVITO

> Struttura del territorio: pianeggiante, collinare nella parte Nord.

> Comuni serviti: 24 in Provincia di Monza e Brianza, 6 in Provincia di Milano, 1 in Provincia di Como, 2 in Provincia di Lecco.

Comune	Linee in transito	Interscambi
Albiate	z221 z233	
Besana Brianza	z232 z242	FS
Biassono	z221 z234	FS
Bovisio Masciago	z209 z251	FN
Briosco	z242	
Brugherio	z203	
Carate Brianza	z221 z231 z232 z233 z242	
Casatenovo	z232 z242	
Cesano Maderno	z209 z250 z251	FN
Cinisello Balsamo	z222 z225 z227 z229	T. 31
Cologno Monzese	z203	M2
Cusano Milanino	z229	FN
Desio	z209 z231 z232 z242 z250 z251	FS
Giussano	z221 z231 z232 z242	
Limbate	z205 z250 z251	Tranvia T179
Lissone	z227 z228 z234 z250	FS
Macherio	z221 z234	FS
Mariano Comense	z221	FN
Monticello Brianza	z232 z242	
Monza	z203 z205 z219 z221 z222 z227 z228	FS
Muggiò	z203 z205 z209 z219 z227 z234	
Nova Milanese	z205 z209 z219 z225	166
Paderno Dugnano	z219 z229 z251	FN Tranvia T179
Renate	z242	FS
Senago	z251	Tranvia T179
Seregno	z228 z231 z232 z233 z250	FS
Sesto San Giovanni	z221 z222 z225 z227	M1 - FS
Sovico	z221 z234	FS
Triuggio	z233	FS
Varedo	z205 z251	FN Tranvia T179
Vedano al Lambro	z221 z234	
Veduggio con Colzano	z242	
Verano Brianza	z221 z231 z232 z242	

1.4 CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti).
Numero linee	17
Numero Bus	122 con oltre il 90% di autobus nuovi, climatizzati e non inquinanti (euro 4-5-6-EEV) o con dispositivi filtro antiparticolato, attrezzati per disabili.
Numero delle fermate	oltre 1000 fermate sul territorio
Km annui di produzione	ca km 4.094.277,88

1.5 ELENCO LINEE

Linea Denominazione

z203	Muggiò - Monza (FS) - Brugherio - Cologno Nord (M2)
z205	Limbiate (T.2) - Varedo (FNM) - Nova M. (166) - Muggiò - Monza (FS)
z209	Cesano M. (FNM) - Bovisio M. - Desio (166) - Nova M.se - Muggiò - Lissone
z219	Paderno D. (FNM) - Nova M. (166) - Muggiò - Monza (FS)
z221	Sesto S.G. (M1-FS) - Monza (FS) - Carate B. - Giussano - Mariano C. (FNM)
z222	Sesto S.G. (M1-FS) - S. Fruttuoso - Monza (FS)
z225	Nova M.se (166) - Cinisello B. (T.31) - Sesto S.G. (M1-FS)
z227	Monza (Osp. S. Gerardo) - Lissone (FS) - Muggiò - Cinisello B (T.31) - Sesto S.G. (M1-FS)
z228	Seregno (FS) - Lissone - Monza (FS)
z229	Paderno D. (Istituti) - Cusano M. - Cinisello B. (T.31)
z231	Carate B.- Giussano (Robbiano) - Seregno (FS) - Desio
z232	Desio - Seregno (FS) - Carate B. - Besana (FS)
z233	Triuggio (FS) - Albiate - Seregno (FS)
z234	Vedano - Biassono - Lissone (FS) - Muggiò
z242	Desio - Seregno (FS) - Carate B. - Briosco - Veduggio con Colzano - Renate (FS)
z250	Desio (FS) - Cesano M. (FNM) - Limbiate
z251	Desio (FS) - Bovisio M. - Varedo (FNM) - Senago - Limbiate - Cesano M. (FNM)

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 0.45 (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.

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico dell'Area di Monza-Brianza è il mix dei due sistemi tariffari vigenti con alcune novità legate all'immissione in servizio di nuove corse e nuove collegamenti: il SITAM - Sistema Integrato Tariffario Area Milanese - a cui aderiscono la maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma in Provincia di Milano e Monza e Brianza, per tutte le linee interurbane esercite da Autoguidovie e il sistema tariffario dell'area urbana di Monza per i servizi gestiti da NET (urbani e interurbani).

SITAM

Tale sistema consente agli utenti di usufruire dell'integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della Provincia di Milano e Monza e Brianza tra cui Autoguidovie, per viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, ferro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata "semizona" (= 1/2 zona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. Le informazioni sulle tratte tariffarie sono disponibili sul sito monzabrianza.autoguidovie.it, presso tutte le rivendite, il Call Center, gli Infopoint aziendali. Le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore e quindi si attraversano più zone.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm.it, gestore del SITAM.

2.2 TESSERE DI RICONOSCIMENTO SITAM E AUTOGUIDOVIE

Tessera Autoguidovie

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

La tessera è gratuita ed ha validità 4 anni.

Può essere richiesta:

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

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

Tessere SITAM

Per utilizzare un abbonamento Sitam (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento elettronica Sitam.

La tessera è gratuita per gli studenti e ha un costo di € 10,00 per gli Ordinari. Ha validità 4 anni.

Può essere richiesta:

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

Convalida Studenti

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

2.3 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE SITAM

I documenti di viaggio SITAM, si differenziano in:

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

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

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

Titoli interurbani

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

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

è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;

- **abbonamento mensile interurbano per studenti:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni con un reddito massimo rivalutata annualmente limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;

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

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

Documenti cumulativi a zone

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

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

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

Documenti cumulativi d'area

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

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

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

2.4 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

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

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

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

2.5 SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

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

Per gli abbonamenti Sitam occorre essere muniti di:

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

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 6/2012 art. 46) oltre alle spese amministrative.

Sanzione intera (dopo 60 giorni)	€ 146,30
Sanzione ridotta (entro 60 giorni)	€ 59,60
Sanzione scontata (entro 5 giorni)	€ 46,60
Importo pagato a bordo	€ 30,00

Dall'1 febbraio 2014

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 di Monza - via Caduti del Lavoro (fronte Stazione FS);
- tramite un versamento sul C postale n. 35906205 intestato a Autoguidovie spa indicando il numero del verbale;
- on-line sul sito www.autoguidovie.it. Solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione.

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

2.6 DOCUMENTI DI VIAGGIO SITAM E TARIFFE DELL'AREA URBANA DI MONZA (NET)

Titoli di viaggio urbani

Sono validi solo all'interno del comune di Monza sulle linee gestite da NET. Consentono di viaggiare anche sui tratti delle linee extraurbane all'interno del

Comune di Monza.

Linee Urbane: z201, z202, z206.

Linee Extraurbane (con le seguenti limitazioni territoriali):

z204 - (direzione Taccona) fino in via della Taccona, 77 - (direzione Vedano-Lissone) fino in via Ramazzotti ang. Via Brianza;

z208 - fino in via Lecco ang. Via F.Gioia (vale anche quale limite urbano nel Comune di Villasanta)

Consentono inoltre di viaggiare, all'interno del Comune di Monza, anche sulle seguenti linee extraurbane gestite da Autoguidovie:

z203 (limite urbano via Buonarroti n.178/179)

z205 (limite urbano via Lario ang. via Pusiano)

z219 (limite urbano via Lario ang. via Pusiano)

z221 (limite urbano ramo Sesto S. Giovanni: via Borgazzi 193; limite urbano ramo Carate/Giussano: viale Brianza altezza via Palestrina fronte ingresso Parco)

z222 (limite urbano direzione Monza viale Lombardia ang. via Aldina; limite urbano direzione Milano viale Lombardia ang. via Cambiagio)

z227 (limite urbano: via Pergolesi/Boito)

z228 (limite urbano direzione Monza da via Boito 113; limite urbano direzione Meda da via Boito 116).

Titoli di viaggio extraurbani a 1 tratta hanno validità sulle linee extraurbane gestite da NET:

z204 - tratta Vedano/Monza e Taccona/Monza

z208 - tratta Monza /Villasanta

Consentono inoltre di viaggiare anche su specifiche tratte delle seguenti linee extraurbane gestite da Autoguidovie:

z203 - tratta Brugherio/Monza

z219 - tratta Muggiò/Monza Fs

Titoli di viaggio extraurbani a 2 tratte hanno validità all'interno di Monza sulle linee NET Urbane (z201-z202-z206) e sulle tratte interurbane delle linee z204, z208 e z219 (tratto Nova-Monza).

In tutti gli altri casi occorre essere in possesso di biglietto SITAM.

Tipologia	Urbano	Extraurbano	
		1 tratta	2 tratte
Biglietto validità orario 60'	1,30	1,6	
Carnet 10 biglietti validità 60'	12,00	14,50	
Biglietto validità orario 75'			1,80
Carnet 10 biglietti validità 75'			16,50
Abbonamento settimanale a vista (7 gg.)	9,20	10,00	12,50
Abbonamento mensile a vista	35,00	39,00	47,50
Abbonamento scolastico a vista 2010-2011	216,00	238,00	298,00
Abbonamento annuale a vista	336,00	371,00	458,00

Si ricorda a tutti gli utenti con abbonamento NET che devono essere in possesso anche della tessera di riconoscimento di Autoguidovie.

2.7 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI

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

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

lo viaggio in Famiglia

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

lo viaggio ovunque in Lombardia

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

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

lo Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,50
Mensile	108,00
Trimestrale	312,00
Annuale	1.039,00
lo Viaggio in Provincia di Milano e Monza Brianza	87,00

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, l'Infopoint via Aspromonte 26 (NET).

lo viaggio ovunque in Provincia di Milano e Monza Brianza

E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Milano a € 86,00.

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

I titoli lo viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie, ma dalla tessera lo Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie.

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

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato. Da aprile 2012 i titoli "lo viaggio Ovunque in Lombardia" 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,
4. gli ATM Point.

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

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso gli Infopoint di Monza via Caduti del Lavoro - fronte Stazione FS (Autoguidovie) e via Aspromonte 26 (NET) e sul sito internet: www.autoguidovie.it

2.8 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.

2.9 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

3.1 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 778857; da cellulare 039 2061192
- Whatsapp (solo messaggi) 349 9361856 (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)
- Infopoint Desio - via G. Rossa, 17
- App Autoguidovie: oltre alle informazioni su infomobilità, con ricerca orari per origine e destinazione (da a) o per fermata, avvisi su variazioni del servizio, è possibile acquistare biglietti SITAM interurbani utilizzabili solo su linee Autoguidovie
- App Moovit - Google Transit - pagina di Facebook "Autoguidovie"

Autoguidovie ha attivato il servizio di **messagistica 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 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. mnz002) 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 a Autoguidovie per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Telefono al numero 800778857 da rete fissa (lun-dom 7-20 escluso festivi)
- Telefono al numero 0392061192 da cellulare (lun-ven 8.30-18.30 sabato 8.30-12.30)
- Fax al numero 02.49587312
- E-mail clienti@autoguidovie.it
- Internet www.autoguidovie.it (area di Monza Brianza)
- Posta: Autoguidovie - Via Quintiliano 18 20138 Milano
- via sms tramite Whatsapp al 349 9361856

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 FURTI

E' previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale SITAM se acquistato e non obliterato prima della scadenza.

Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati. Sarà rimborsato il 90% del periodo non goduto (compreso il mese di restituzione se l'abbonamento viene reso entro il giorno 5 del mese).

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

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

Il cliente potrà recarsi direttamente:

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

Per l'abbonamento scolastico NET, il cliente può recarsi direttamente all'infopoint di NET.

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

Per richieste di rimborso da inoltrare ad Autoguidovie		
<p>Indirizzo (Per presentazioni istanze e/o acquisizione informazioni e moduli domande) (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)</p>	<p>Autoguidovie spa Via Guido Rossa, 17 20832 Desio</p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30</p>
<p>Telefono (per acquisizione informazioni)</p>	<p>039.2061192</p>	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30</p>

3.4 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.

Per richieste di risarcimento danni:		
<p>Indirizzo (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)</p>	<p>Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano</p>	<p>Di persona dal Lun al ven dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00</p>
<p>Telefono (per acquisizione informazioni)</p>	<p>02.49587328</p>	<p>Dal lun al ven dalle dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00</p>
<p>Fax</p>	<p>02.49587312</p>	<p>Dal lun al ven dalle dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00</p>

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

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 14 al 18 maggio 2018 un'indagine di Customer Satisfaction su un campione di 1.421 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	Standard Contrattuali	Qualità Percepita 2017	Qualità Percepita 2018
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	6	8,35	8,30
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	*	5,26	8,10
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	6	7,06	7,40
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	6	7,40	7,30
Comfort	Il comfort del viaggio L'affollamento dei mezzi	*	7,50	7,30
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	6	7,53	7,70
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	6	8,04	8,20
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	6	7,87	7,80

* per questi fattori qualità non è richiesto nessun requisito minimo

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	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
Incidentalità passiva mezzi	N° interventi manutenzione effettuati rispetto quelli programmati da casa costruttrice	100%	100%
	n. sinistri ogni 100.000 km	2,50	1,36

Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	14 per 12 mt 8 per 18 mt	14 per 12 mt 8 per 18 mt
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	7,2	7,1
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	70%	100%
	% mezzi a pianale ribassato	61,70%	100%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	56,80%	100%
Attenzione all'ambiente	% mezzi > EURO 3 sul totale	>45%	100%
Sistema AVM/indicatori di prossima fermata a bordo	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%
Videosorveglianza	N° mezzi dotati di videosorveglianza	0	60
Contapasseggeri	N° mezzi dotati di contapasseggeri	0	35

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,80%	99,91%
Puntualità del servizio	Transiti in anticipo sull'orario programmato a una qualunque fermata	0%	0%
	Corse effettuate con partenza dai capolinea con ritardo uguale o superiore a 2 minuti	0%	0%
	% corse in arrivo con ritardo tra 5 e 15 minuti nelle ore di punta	6,50%	6,50%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore ai 15 minuti nelle ore di punta	1,50%	1,50%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 5 e 15 minuti nelle ore di morbida	3,50%	3,50%
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 2 e 15 minuti	0,50%	0,50%

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
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	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	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	7.30 - 19.00 lun-ven 7.30 - 12.30 sab	8.30 - 17.30 lun-ven 8.30 - 12.30 sab

Reperibilità dei documenti di viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con Vendita a bordo sul totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite per comune	431 totali	453

Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 10 anno contrattuale
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	30 gg	2,5 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; ricordate di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

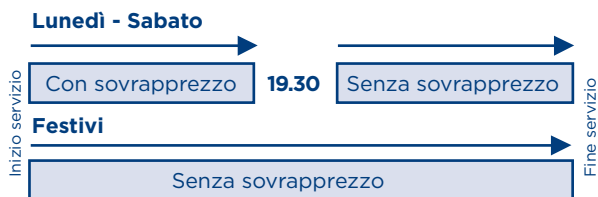
2) documenti di viaggio: Per salire a bordo del bus è obbligatorio essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. E' obbligatorio convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto e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

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

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

Vendita a bordo: il biglietto si può acquistare dal conducente solo con denaro contante o di piccolo taglio, come di seguito: è possibile acquistare biglietti ordinari interurbani SITAM su tutto l'arco del servizio. Dal lunedì al sabato da inizio servizio alle 19,30 con sovrapprezzo, dalle 19,30 fino a fine servizio e i

festivi senza sovrapprezzo.



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

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

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

6) gli orari al pubblico: Gli orari di passaggio alle fermate intermedie, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi

fortuiti o cause di forza maggiore. Autoguidovie declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

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

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

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

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

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

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di

pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

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

11) trasporto di cose:

Trasporto gratuito

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

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- › borsa a rotelle per la spesa;
- › cartella porta disegni e strumenti musicali;
- › passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus;
- › biciclette pieghevoli 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 e/o i 10 kg. di peso;
- › in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

E' vietato il trasporto di:

- › cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- › cose che superano i 10 kg. di peso;
- › merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo

negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri 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 archivia e protegge i dati di cui vengono in possesso in base alla vigente normativa (ex D.Lgs. n. 196/2003).

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.

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.

