CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI **MONZA BRIANZA**

Autoguidovie

Guidati da te.

Oltre 100 anni di esperienza al servizio dell'area sud est della città metropolitana di Milano: la nostra responsabilitá nei confronti di chi sceglie Autoguidovie.

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908 e sin dai primi passi l'azienda si è sempre distinta per il suo DNA innovatore, alimentato dalla forte preparazione tecnica per erogare sempre un servizio sostenibile e di qualità, in linea con le effettive esigenze di mobilità della comunità.

Siamo consapevoli della forte responsabilità che connota l'operare nel servizio di trasporto pubblico: le nostre linee collegano territori e fanno parte del quotidiano delle persone che ci scelgono.

Da luglio del 2007 Città Metropolitana di Milano ci ha affidato la responsabilità per l'intera area del sud est milanese: un bacino molto esteso di quasi 180 kmq con una bassa densità di popolazione. Il nostro obiettivo dal primo giorno di attività è stato collegare tutti i Comuni con le attività presenti sul territorio e connetterli con la Città di Milano. Una sfida che continuiamo a portare avanti, mettendo in campo continui investimenti per garantire la qualità e sicurezza del viaggio in tutti i momenti, dentro e fuori i nostri autobus.

Il 2020 ha segnato la nostra realtà definendo nuovi equilibri: dal rafforzamento dei protocolli di sicurezza alla flessibilità di servizio necessaria per garantire l'accessibilità al nostro servizio.

L'assistenza clienti e la vendita digitale di titoli di viaggio sono state rafforzate con investimenti su piattaforme e sistemi informativi d'avanguardia.

Mai come oggi, grazie alla tecnologia, siamo più vicini ai viaggiatori.

Con la Carta della Mobilità, aggiungiamo un prezioso strumento per comunicare con i nostri clienti, in modo chiaro e trasparente, sulle caratteristiche del servizio e dell'assistenza, sulle modalità di viaggio e anche sulle prospettive future.

Buon viaggio.

Il Direttore Operations
GABRIELE MARIANI

INDICE

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE

1.1 Autoguidovie **4**
1.2 Il servizio **5**
1.3 Il territorio servito **5**
1.4 Caratteristiche della rete **5**
1.5 Elenco linee **6**
1.6 Caratteristiche del servizio **6**
1.7 Servizio in subaffidamento **6**

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 Sistema tariffario **7**
2.2 Tessere di riconoscimento Autoguidovie, STIBM e IO VIAGGIO **7**
2.3 Documenti di viaggio e tariffe STIBM **7**
2.4 Documenti di viaggio, tariffe e agevolazioni regionali **10**
2.5 Canali di vendita **11**
2.6 Multe e ricorsi **12**

3. CUSTOMER CARE

3.1 Contatto con gli utenti **14**
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza **14**
3.3 Rimborsi e assicurazione **15**
3.4 Risarcimenti **15**
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali **15**

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 Sostenibilità **16**
4.2 Indagine di customer satisfaction **17**
4.3 Criteri di qualità **17**

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori **20**
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee **20**

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, ecc.) che Autoguidovie si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, controllo satellitare della flotta, ecc.) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

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

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a sé stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 48 milioni di passeggeri.

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

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

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

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

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

1.2 IL SERVIZIO

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	
Limbiate	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 z25	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) e a chiamata
Numero linee	17
Numero bus	121 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 800 fermate sul territorio
Km annui di produzione	Servizio programmato base km 3.930.443,55

1.5 ELENCO LINEE

Linea	Denominazione
z203	Muggiò Prati - Monza FS - Cologno Nord M2
z205	Limbiate Mombello - Varedo FN - Nova M.se - Monza FS
z209	Cesano FN - Desio - Muggiò - Lissone
z219	Paderno FN - Nova M.se - Monza FS
z221	Sesto FS/M1 - Monza FS - Macherio - Carate - Mariano FN/Ospedale
z222	Monza FS - S. Fruttuoso - Sesto FS/M1
z225	Sesto FS/M1 - Cinisello - Nova M.se
z227	Monza H S. Gerardo/Lissone FS - Muggiò - Cinisello - Sesto FS/M1
z228	Seregno FS - Lissone - Monza FS
z229	Paderno ITC – Cusano - Cinisello (Tram 31)
z231	Carate - Giussano - Seregno FS - Desio
z232	Desio - Seregno - Carate - Besana FS
z233	Triuggio - Albiate - Seregno FS
z234	Vedano - Lissone - Muggiò Prati
z242	Desio - Seregno - Carate - Renate
z250	Desio FS - Cesano FN - Limbiate Pinzano
z251	Desio FS - Bovisio - Limbiate - Cesano FN

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 sub affidare una quota del proprio servizio ma sempre restando responsabile della qualità del servizio erogato.

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

Per viaggiare nell'area di Monza e Brianza vige il Sistema Tariffario integrato del Bacino di Mobilità (STIBM). Sono attive le agevolazioni tariffarie regionali valide sull'intera rete di trasporto regionale.

STIBM

Il sistema tariffario vigente nell'area è STIBM Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano - Monza Brianza che si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza.
Il Sistema considera come centro di riferimento la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria.
I titoli di viaggio STIBM sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori dell'area nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM. Sono validi sulle linee Autoguidovie dell'area Nord, Sud-Est e per gli spostamenti in Provincia di Milano dell'area di Cremona e di Pavia.
Il territorio è diviso in zone tariffarie contrassegnate dai codici che vanno da Mi1 a Mi9. Sono in vendita 28 tariffe in totale che derivano da tutte le possibili combinazioni delle zone. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone tariffarie (Mi1-Mi3). In tutti gli altri comuni la tariffa minima acquistabile è pari a 2 zone.
Per maggiori informazioni sul sistema tariffario STIBM consultare il sito dell'ATM di Milano: **www.nuovosistematariffario.atm.it**.

2.2 TESSERE DI RICONOSCIMENTO AUTOGUIDOVIE, STIBM E IO VIAGGIO

Per utilizzare un abbonamento STIBM è necessario essere in possesso della tessera CSR (tessera elettronica regionale). Il costo è di 10 euro, validità 4 anni.
In un'ottica di costante allargamento dei servizi offerti ai clienti Autoguidovie, gli abbonamenti STIBM e Io Viaggio potranno essere ricaricarti direttamente da App Autoguidovie.

2.3 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE STIBM

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

BIGLIETTI

I biglietti possono essere acquistati in digitale o presso rivendite, cambiando così le modalità per convalidarli.
Per convalidare i titoli:
• in caso di **biglietto digitale**: assume validità solo se attivato prima della salita a bordo bus;
• in caso di **biglietto cartaceo/magnetico**: assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus;
• in caso di **biglietto elettronico**: assume validità se validato appena saliti a bordo.

Biglietto ordinario: valido per il tempo di validità indicato sul biglietto stesso e limitatamente alle zone indicate sul biglietto, es 1 corrisponde alle zone MI1 MI3. Il biglietto elettronica va convalidato ad ogni cambio mezzo all'interno della validità zonale e temporale.
Carnet 10 viaggi: valido per 10 biglietti ognuno della validità temporale variabile in base

al numero di zone acquistate. Il carnet non può essere fruito da più persone contemporaneamente. Tutte le tariffe del carnet sono acquistabili sull'app Autoguidovie. Solo la tariffa Mi1-Mi3 è disponibile anche in formato cartaceo ai distributori automatici e alle rivendite autorizzate.

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

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

ABBONAMENTI

Tutti gli abbonamenti integrati milanesi STIBM e IO VIAGGIO sono acquistabili anche da App Autoguidovie.

Per viaggiare sulle linee Autoguidovie:

- coloro che acquistano l'abbonamento STIBM - IVOL da App Autoguidovie possono viaggiare esibendo l'abbonamento a vista al 1° viaggio, che andrà materializzato su tessera elettronica al totem/validatori di ATM;
- coloro che acquistano l'abbonamento STIBM - IVOL da App ATM o Trenord viaggeranno esibendo l'abbonamento a vista al personale di guida e di controlleria;
- coloro che acquistano in rivendita su tessera elettronica devono validare la tessera a bordo bus;
- coloro che acquistano da sito ATM o Trenord devono necessariamente prima materializzare l'abbonamento su tessera presso il totem/validatori Atm/Trenord per accedere ai bus e poterlo quindi validare.

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

Nel caso di ricarica di abbonamenti su tessera elettronica ATM / IO VIAGGIO non sono validi screenshot o foto.

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

Sono detraibili le spese sostenute con sistemi di pagamento elettronici tracciabili.

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

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

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

"Under 14": in tutto il Bacino di Mobilità e nella città di Milano ragazze e ragazzi under 14 viaggiano gratis. Si può viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico integrati semplicemente esibendo un documento di identità valido che certifica l'età inferiore ai 14 anni.

In aggiunta, facoltativamente, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere una tra le seguenti tessere:

- **Tessera Under 14** per ragazze e ragazzi dagli 11 anni fino al compimento del 14° anno di età. La tessera può essere richiesta anche da coloro che hanno 10 anni di età purché compiano 11 anni entro l'anno scolastico in corso. Questa tessera può essere richiesta solamente attraverso

l'area riservata del sito ATM e verrà spedita gratuitamente all'indirizzo indicato;

- **Tessera Under 11**, diversa dalla precedente, per ragazze e ragazzi fino agli 11 anni che può essere richiesta attraverso l'area riservata del sito ATM e dovrà poi essere stampata dai richiedenti.

ABBONAMENTI AGEVOLATI

Under 26 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario.
Over 65 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario.
Con attestazione ISEE: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario.
L'abbonamento è riservato a persone con attestazione ISEE in corso di validità.
Alcuni abbonamenti con tariffa agevolata ISEE vanno richiesti presso i CAF abilitati sul territorio: visita il sito **nuovosistematariffario.atm.it** per maggiori informazioni.

RING		TARIFFA	Validità minuti	Biglietto ordinario	Biglietto giornaliero	Biglietto trigiornaliero	Settimanale	Mensile	Annuale
3	INCLUSO MILANO	Mi1-Mi3	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
4		Mi1-Mi4	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00
5		Mi1-Mi5	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00
6		Mi1-Mi6	165	€ 3,50	€ 12,00	€ 25,00	€ 29,50	€ 77,00	€ 682,00
7		Mi1-Mi7	195	€ 3,90	€ 13,50	€ 28,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 712,00
8		Mi1-Mi8	225	€ 4,30	€ 15,00	€ 15,00	€ 37,00	€ 88,00	€ 738,00
9		Mi3-Mi4	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00
3		Mi3-Mi5	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
4		Mi3-Mi6	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00
5		Mi3-Mi7	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00
6		Mi3-Mi8	165	€ 1,70	€ 12,00	€ 25,00	€ 15,00	€ 77,00	€ 682,00
7		Mi3-Mi9	195	€ 3,90	€ 13,50	€ 28,00	€ 33,00	€ 82,00	€ 712,00
2	ESCLUSO MILANO	Mi4-Mi5	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00
3		Mi4-Mi6	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
4		Mi4-Mi7	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00
5		Mi4-Mi8	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00
6		Mi4-Mi9	165	€ 2,20	€ 12,00	€ 25,00	€ 18,50	€ 77,00	€ 682,00
2		Mi5-Mi6	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00
3		Mi5-Mi7	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
4		Mi5-Mi8	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00
5		Mi5-Mi9	135	€ 3,00	€ 10,50	€ 22,00	€ 26,00	€ 70,00	€ 644,00
2		Mi6-Mi7	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00
3		Mi6-Mi8	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
4		Mi6-Mi9	105	€ 2,60	€ 9,10	€ 18,50	€ 22,00	€ 60,00	€ 552,00
2		Mi7-Mi8	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00
3		Mi7-Mi9	90	€ 2,20	€ 7,60	€ 15,50	€ 18,50	€ 50,00	€ 460,00
2		Mi8-Mi9	75	€ 1,70	€ 5,90	€ 12,50	€ 15,00	€ 40,00	€ 368,00

Tariffe valide dal 9 gennaio 2023

RING		TARIFFA	Validità minuti	Mensile under 26	Annuale under 26	Mensile over 65	Annuale over 65	Annuale ISEE non oltre € 6000	Carnet 10 viaggi
3	INCLUSO MILANO	Mi1-Mi3	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi1-Mi4	105	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi1-Mi5	135	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi1-Mi6	165	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 31,00
7		Mi1-Mi7	195	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	€ 35,00
8		Mi1-Mi8	225	€ 65,00	€ 554,00	€ 66,00	€ 554,00	€ 111,00	€ 38,50
9		Mi3-Mi4	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi3-Mi5	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi3-Mi6	105	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi3-Mi7	135	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi3-Mi8	165	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 15,00
7		Mi3-Mi9	195	€ 62,00	€ 534,00	€ 62,00	€ 534,00	€ 107,00	€ 35,00
2	ESCLUSO MILANO	Mi4-Mi5	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi4-Mi6	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi4-Mi7	105	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi4-Mi8	135	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
6		Mi4-Mi9	165	€ 58,00	€ 512,00	€ 58,00	€ 512,00	€ 102,00	€ 19,50
2		Mi5-Mi6	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi5-Mi7	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi5-Mi8	105	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
5		Mi5-Mi9	135	€ 53,00	€ 483,00	€ 53,00	€ 483,00	€ 97,00	€ 27,00
2		Mi6-Mi7	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi6-Mi8	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
4		Mi6-Mi9	105	€ 45,00	€ 414,00	€ 45,00	€ 414,00	€ 83,00	€ 23,00
2		Mi7-Mi8	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00
3		Mi7-Mi9	90	€ 37,50	€ 276,00	€ 37,50	€ 345,00	€ 69,00	€ 19,50
2		Mi8-Mi9	75	€ 30,00	€ 276,00	€ 30,00	€ 276,00	€ 55,00	€ 15,00

Tariffe valide dal 9 gennaio 2023

2.4 DOCUMENTI DI VIAGGIO, TARIFFE E AGEVOLAZIONI REGIONALI

A seguito di provvedimento regionale DGR 1204 del 29/12/2010 a partire dal 1/2/2011 sono attive nuove agevolazioni tariffarie valide sull'intera rete di trasporto regionale:
- IO VIAGGIO ovunque in Lombardia;
- IO VIAGGIO in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- IO VIAGGIO Agevolata.

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia

Sono titoli di viaggio, validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia:
- **giornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
- **bigiornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
- **trigiornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio;
- **7 giorni:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- **mensile:** valido nel mese di riferimento;
- **trimestrale:** valido 3 mesi consecutivi;
- **annuale:** valido 12 mesi consecutivi.

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia	Tariffa €
Giornaliero	**17,00**
Bigiornaliero	**29,00**
Trigiornaliero	**35,00**
Settimanale	**46,50**
Mensile	**116,00**
Trimestrale	**333,00**
Annuale	**1.110,00**

Tariffe valide da 1 settembre 2023

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

IO VIAGGIO in Famiglia

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

IO VIAGGIO agevolata

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia Agevolata è un abbonamento annuale a tariffa agevolata che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.
Per maggiori informazioni sulle agevolazioni ragionali, visitare il sito **regione.lombardia.it**.

2.5 CANALI DI VENDITA

2.5.1 APP AUTOGUIDOVIE

Come parte degli investimenti volti a migliorare la qualità del servizio erogato, l'App Autoguidovie è stata fortemente sviluppata per permettere di svolgere la maggior parte delle operazioni da remoto e in sicurezza.
Scaricabile gratuitamente dai principali store (Google, Apple), l'App Autoguidovie permette di acquistare:

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

2.5.2 RIVENDITE

La rete di rivendite sul territorio permette di:

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

2.5.3 A BORDO BUS

Il biglietto ordinario STIBM si può acquistare a bordo dal conducente solo con denaro contato o di piccolo taglio su tutto l'arco del servizio.

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

2.6 MULTE E RICORSI

Autoguidovie ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio della Clientela. È 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 o attivati (se un titolo acquistato da APP) al momento della salita a bordo.

Gli abbonati devono essere in possesso di regolare tessera riconoscimento Autoguidovie oltre al titolo di viaggio.

Per gli abbonamenti STIBM occorre essere muniti di:
• tessera di riconoscimento STIBM (o tagliando sostitutivo) da convalidare a bordo bus;
• eventuale scontrino di ricarica in caso di abbonamento sulla tessera elettronica (SBME).

Per gli abbonamenti IO VIAGGIO occorre essere muniti di:
• tessera di riconoscimento IO VIAGGIO (o tagliando sostitutivo) da convalidare a bordo bus;
• eventuale scontrino di ricarica in caso di abbonamento ricaricato sulla tessera elettronica (IO VIAGGIO).

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una multa di importo pari al biglietto ordinario più 100 volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (L.R. n. 6/12 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica.
Qualora venga dimostrato, entro 5 giorni dalla data della multa, il possesso dell'abbonamento/tessera di riconoscimento, in corso di validità al momento della sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della multa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Dopo tale termine la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.
L'abbonamento cartaceo presentato deve essere in corso di validità ossia deve essere regolarmente compilato nelle parti richieste e deve essere stato convalidato in data/orario antecedente alla sanzione. Importi multe pubblicati sul sito Autoguidovie al seguente link **Importi multa Area Monza e Brianza**

La multa può essere pagata presso:
• Infopoint di Autoguidovie:
  - Pavia, Autostazione Viale Trieste 23;
  - Milano, Terminal San Donato M3 in via G. Impastato;
  - Crema, Stazione FS, Piazzala Martiri della Libertà, 8.

2. SISTEMA TARIFFARIO

- on-line sul sito www.autoguidovie.it. (**https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/**)
  A partire dal 2° giorno lavorativo successivo alla data del verbale.
- Presso le rivendite MOONEY – comunicando all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notificazione tramite mail e su sito **Autoguidovie** nella sezione **Assistenza>Ricorsi per multe**.

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 della multa (frontespizio);
- A seconda dei casi copia del: titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento (Autoguidovie, STIBM e/o IO VIAGGIO), scontrino di ricarica (con sopra indicato n° tessera e percorso).

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).

3.1 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** monzabrianza.autoguidovie.it che mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni (calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola) oltre ad un form specifico per la richiesta di informazioni;
- **Numero verde** da telefono fisso 800 778857;
- **Whatsapp** numero unico 339 9958251 (solo messaggi);
- **App Autoguidovie** - scaricabile gratuitamente da **GooglePlay** e **AppStore**;
- **Canali social** Autoguidovie (**Facebook**, **Instagram**, **Linkedin**);
- **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio);
- **Google Transit**;
- **Chat online** su sito **Autoguidovie** che permette di interagire con il servizio assistenza clienti.

Inoltre, Autoguidovie:

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

3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

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

- **Online:** **form web** sul sito **milanosudest.autoguidovie.it**;
- **Online:** chat su sito **Autoguidovie**;
- **Whatsapp:** numero unico 339 9958251 (solo messaggi di testo).

In caso di reclamo, il Cliente deve compilare l'apposito form sul web e 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.autorita-trasporti.it**), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti. Puoi scaricare il **modulo per reclami** all'Autorità.

3.3 RIMBORSI E ASSICURAZIONE

Il cliente dovrà inviare la richiesta di rimborso direttamente a ATM. Per maggiori informazioni, visitare il **sito ATM**.
In caso di smarrimento, deterioramento e/o furto della tessera, il titolare potrà richiedere un duplicato sostenendone i relativi oneri.

3.4 RISARCIMENTI

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie prevede polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e risponde per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.
In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) ad Autoguidovie Spa tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. oppure recandosi direttamente presso la sede di Autoguidovie Spa.
Autoguidovie, previa verifica della documentazione trasmessa, avvia le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

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 e 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 mas- sima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

4.1 SOSTENIBILITÀ

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

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ E AGENDA ONU 2030

Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, a partire dal 2017 abbiamo deciso di costruire e presentare il nostro **Bilancio di Sostenibilità**, il report che individua risultati ed effetti delle prestazioni di Autoguidovie, declinati secondo le tre dimensioni della sostenibilità: sociale (clienti e dipendenti), ambientale ed economica. Giunto alla sua quarta edizione, il Bilancio di Sostenibilità è stato ulteriormente arricchito integrando nella rendicontazione l'Agenda 2030 ONU.
L'Agenda 2030 ONU è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.
Autoguidovie – ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. È una "miniera" di informazioni su tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un servizio di qualità ai nostri clienti e sui risultati che raggiungiamo, differenziandoci da altre realtà: dall'età media del parco, che è di più di 3 anni più giovane della media nazionale, alla nostra capacità di parlare con il cliente, al nostro impegno per la qualità del nostro servizio (anche il cliente misterioso).

CERTIFICAZIONI

Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.
Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:
- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- Certificazione Anticorruzione UNI EN ISO 37001;
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001;
- Certificazione Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 45001;
- Certificazione di Qualità del Servizio di Trasporto UNI EN 13816;
- Certificazione Sicurezza Stradale UNI EN ISO 39001;
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000

CODICE ETICO

Dal 2015 l'azienda si è dotata di un **codice etico**, nell'ambito del progetto di sviluppo e implementazione del modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231 del 2001.
Il Codice racconta i principi e valori alla base della visione di Autoguidovie, e vuole ispirare i comportamenti di ciascuno ogni giorno, in una logica di integrazione e completamento del quadro di norme e regole. Tra i principi riconosciuti emergono quelli relativi a trasparenza, lealtà professionale, orientamento alle esigenze dei clienti. Il testo completo è consultabile su sito Autoguidovie.

4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori riportati si riferiscono all'indagine di Customer satisfaction svolta dal 11 al 29 aprile 2023 su un campione di 1.425 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 2018	Qualità percepita 2024
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	6	8,30	8,36
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	/	8,10	8,54
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	6	7,40	7,37
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	6	7,30	8,06
Comfort	Il comfort del viaggio. L'affollamento dei mezzi.	/	7,30	7,04
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale.	6	7,70	7,91
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	6	8,20	8,00
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	6	7,80	7,82

*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.

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ Requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale anno 2024
Incidentalità passiva mezzi	N° interventi manutenzione effettuati rispetto quelli programmati da casa costruttrice	100%	100%
	n. sinistri ogni 100.000 km	2,50	1,30

PARCO MEZZI

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ Requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale anno 2024
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	14 per 12 mt 14 per 18 mt	14 per 12 mt 14 per 18 mt
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	7,2	8,44
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	91
Contapasseggeri	N° mezzi dotati di contapasseggeri	0	64

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2022
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,8%	99,87%

PULIZIA E IGIENE

A causa dell'emergenza COVID-19 le operazioni di sanificazioni sono state intensificate passando da una frequenza mensile a settimanale. Inoltre, è stata aggiunta l'operazione di disinfezione/ igienizzazione quotidiana.

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia mensile	Frequenza	Mensile	Mensile
Parco mezzi – pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Semestrale	Semestrale
Disinfezione/Igienizzazione	Frequenza	/	Quotidiana

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
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-sab
Infopoint	Fascia oraria operatività	7.30-19.00 lun-ven 7.30-12.30 sab	7.30-19.00 lun-ven 7.30-12.30 sab

REPERIBILITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con vendita a bordo su totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	Nr rivendite per comune	431 totali	431 totali

RECLAMI

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	30 gg	6,00 gg

5.1 DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli Infopoint;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

DOVERI DEI VIAGGIATORI

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
- segnalare in anticipo l'intenzione di salire a bordo e prenotare la fermata di discesa.

5.2 ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

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

1. **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. È obbligatorio convalidarlo mediante le obliteratrici 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 obliteratrici 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'obliteratrice di bordo, siete tenuti a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

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

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

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

7. **Disabili a bordo:** con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità. Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti bus con pianale ribassato sui quali

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

8. **Bambini a bordo:** un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati. Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino devo essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione. È valida l'agevolazione Io Viaggio famiglia occasionali.

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

10. **Trasporto di cose:**
Trasporto gratuito
È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie riportate di seguito:
- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cme/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.

Condizioni di viaggio con biciclette pieghevoli e altri dispositivi di micromobilità (es. monopattini)
Il trasporto di detti dispositivi è gratuito ed è consentito alle seguenti condizioni:

- ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta pieghevole o un solo dispositivo di micromobilità.
- La bicicletta o dispositivo di micromobilità devono essere trasportati chiusi.
- Le dimensioni della bicicletta ripiegata e del dispositivo di micromobilità non devono essere superiori a 80 x 110 x 40 cm.
- La bicicletta deve essere sistemata a cura dell'utente in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocata negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata) e comunque in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuta dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a sé stesso.
- Il dispositivo di micromobilità deve essere sistemato a cura del passeggero in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocati negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie , se non già occupata, ove possibile, sotto il sedile o nello spazio disponibile tra due sedili affiancati) e comunque in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuto dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a se stesso.
- Il passeggero che trasporta la bicicletta o dispositivo di micromobilità al seguito è personalmente responsabile dei danni che può arrecare a cose, persone e anche a sé stesso. L'Azienda non risponde di eventuali danni arrecati a cose e/o persone.

I bambini sotto i 12 anni possono trasportare una bicicletta o dispositivi di micromobilità soltanto se accompagnati da un adulto.
L'accesso alla vettura da parte del passeggero con bicicletta o con dispositivo di micromobilità al seguito e la sua permanenza a bordo sono in ogni caso subordinati alla disponibilità di spazio all'interno delle vetture.
In situazioni di eccessivo affollamento delle vetture, spazi già occupati, o qualora le condizioni di sicurezza o altri giustificati motivi lo rendano necessario, il servizio di trasporto delle biciclette e dei monopattini può essere temporaneamente sospeso da parte del personale di bordo.
È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori.

Trasporto a pagamento
- borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg di peso;
- in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da scherma purché contenuti in apposita custodia. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

È 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.

Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri nè ingombrare i passaggi.
Per il trasporto a pagamento, dovete essere muniti di biglietto a tariffa ordinaria, o, per lo STIBM, di un "biglietto per colli". L'azienda risponde della perdita e delle avarie

al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili.
In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

11. Divieti sistematici

È vietato:
- ai passeggeri ed al personale fumare. I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'utilizzo di sigarette/pipe elettroniche;
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- insudiciare e guastare parti delle vetture;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

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

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

Autoguidovie

Guidati da te.