

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI MONZA BRIANZA

**Oltre 100 anni di esperienza al servizio
dell'area Monza e Brianza: la nostra responsabilità
nei confronti di chi sceglie Autoguidovie.**

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908. Da allora l'azienda opera nel trasporto pubblico locale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di mobilità dei territori serviti e delle comunità che li abitano.

Siamo consapevoli della responsabilità che accompagna la gestione di un servizio essenziale come il trasporto pubblico: le nostre linee collegano persone, luoghi e opportunità, entrando ogni giorno nella vita di migliaia di cittadini.

Dal 2007 gestiamo i servizi di trasporto nell'area di Monza e Brianza, un territorio ampio e articolato che comprende numerosi Comuni.

Il nostro impegno è garantire collegamenti capillari e contribuire alla mobilità delle persone, lavorando per migliorare progressivamente qualità, sicurezza e affidabilità del servizio.

Negli ultimi anni il settore della mobilità ha affrontato cambiamenti importanti, che hanno richiesto capacità di adattamento e una costante attenzione alle esigenze dei viaggiatori. In questo contesto, continuiamo a investire nell'innovazione dei processi, negli strumenti digitali e nei servizi di assistenza per favorire un'esperienza di viaggio sempre più accessibile e semplice.

La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di trasparenza e dialogo con i nostri clienti. Attraverso questo documento condividiamo informazioni sul servizio, sugli impegni assunti, sui risultati raggiunti e sugli obiettivi di miglioramento che ci guidano.

Buon viaggio.

**Il Direttore Operations
GABRIELE MARIANI**

1	1. PRESENTAZIONE	
	1.1 Autoguidovie	4
	1.2 Il servizio	5
	1.3 Il territorio servito	5
	1.4 Caratteristiche della rete	5
	1.5 Elenco linee	6
	1.6 Caratteristiche del servizio	6
	1.7 Servizio in subaffidamento	6
2	2. SISTEMA TARIFFARIO	
	2.1 Sistema tariffario	7
	2.2 Tessere di riconoscimento Autoguidovie, STIBM e IO VIAGGIO	7
	2.3 Documenti di viaggio e tariffe STIBM	7
	2.4 Documenti di viaggio, tariffe e agevolazioni regionali	10
	2.5 Canali di vendita	11
	2.6 Multe e ricorsi	12
3	3. CUSTOMER CARE	
	3.1 Contatto con gli utenti	14
	3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	14
	3.3 Rimborsi e assicurazione	15
	3.4 Risarcimenti	15
	3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	16
4	4. I NOSTRI OBIETTIVI	
	4.1 Sostenibilità	17
	4.2 Indagine di customer satisfaction	18
	4.3 Criteri di qualità	18
5	5. CONDIZIONI DI VIAGGIO	
	5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	21
	5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	21

1.1 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
Albate	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 z238 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 3.857.498,88



1.5 ELENCO LINEE

Linea	Denominazione
z203	Muggiò Prati - Monza FS - Cologno Nord M2
z205	Limbrate 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 - Limbrate Pinzano
z251	Desio FS - Bovisio - Limbrate - Cesano FN
z238	Lissone FS - Monza Polo Istituzionale (CAM)

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 4.35 (am) alle 23.55 (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 ricaricati 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

2. SISTEMA TARIFFARIO

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	ESCLUSO MILANO	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		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	ESCLUSO MILANO	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		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	17,50
Bigiornaliero	29,00
Trigiornaliero	35,00
Settimanale	46,50
Mensile	116,00
Trimestrale	335,00
Annuale	1.117,00

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 regionali, 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	€ 3,00
T3	€ 3,50
T4	€ 4,00
T5	€ 4,50
T6	€ 5,00
T7	€ 5,50

2.6 MULTE E RICORSI

Autoguidovie effettua regolarmente verifiche sui titoli di viaggio al fine di garantire un utilizzo corretto del servizio, tutelare i clienti in regola e contribuire alla qualità e alla sostenibilità del trasporto pubblico.

Per viaggiare regolarmente è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio valido (biglietto o abbonamento) e provvedere alla sua convalida o attivazione prima dell'inizio del viaggio. I titoli acquistati tramite App /telefono devono essere attivati prima della salita a bordo.

Non sono considerate valide fotografie, screenshot, registrazioni video o altre riproduzioni del titolo di viaggio o dell'abbonamento. In caso di titolo digitale, questo deve essere esibito direttamente tramite apposita App.

Nel caso di abbonamenti acquistati online e associati a una tessera elettronica fisica, il cliente è tenuto a completare la procedura di trasferimento (materializzazione) del titolo sulla tessera stessa prima del primo utilizzo, utilizzando gli appositi validatori dell'azienda presso cui è stato effettuato l'acquisto.

In assenza di tale operazione, l'abbonamento potrebbe non risultare correttamente registrato e il cliente potrebbe essere soggetto all'applicazione delle sanzioni per senza titolo di viaggio.

Il viaggiatore che non sia in possesso di un titolo di viaggio valido o della documentazione richiesta 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. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica. Importi multe pubblicati sul sito Autoguidovie al seguente link Importi multa [Area Monza e Brianza](#).

Regolarizzazione per mancata esibizione dell'abbonamento:

Qualora il cliente dimostri, entro 5 giorni dalla data di emissione del verbale, di essere stato in possesso di un abbonamento valido al momento dell'accertamento, la sanzione sarà annullata. Resteranno dovute esclusivamente le spese amministrative di gestione della pratica, pari a € 15,00.

Trascorso tale termine, la sanzione sarà dovuta per l'intero importo previsto dalla normativa.

Modalità di pagamento:

Le sanzioni possono essere pagate presso gli Infopoint Autoguidovie:

- Pavia – Autostazione, Viale Trieste 23 - dalle 7.30 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
- Milano – Terminal San Donato M3, Via Giuseppe Impastato dalle 7.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
- Crema – Stazione FS, Piazzale Martiri della Libertà 8 dalle 7.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì;

online, tramite il portale dedicato disponibile sul sito Autoguidovie, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data del verbale: <https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/> presso le rivendite autorizzate Mooney, bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

Ricorsi e scritti difensivi

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notifica del verbale attraverso il sito [Autoguidovie](#) nella sezione [Assistenza>Ricorsi per multe](#).

Per una corretta valutazione della pratica è necessario allegare:

- copia del verbale;
- motivazione del ricorso;
- recapito postale, indirizzo e-mail e numero di telefono;
- eventuale documentazione a supporto (titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento, ricevuta di ricarica o altra documentazione utile).

Le richieste prive della documentazione necessaria o corredate da allegati illeggibili non potranno essere prese in esame.

Contro l'eventuale ordinanza-ingiunzione di pagamento è possibile proporre opposizione all'Autorità Giudiziaria competente nei termini e con le modalità previste dall'art. 22 della Legge n. 689/1981.

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 rimborso è riconosciuto, previa, laddove necessario, restituzione del titolo:

- per biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, laddove non convalidati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita; tale quota è aumentata al 100% qualora il viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di altri titoli di viaggio; per i soli abbonamenti mensili caricati su tessera elettronica è possibile chiedere il rimborso presso gli sportelli dell'azienda che ha emesso il titolo di viaggio fino al 5° giorno del mese di validità, a condizione che il titolo non risulti convalidato;
- per il biglietto multiplo, in misura pari al 90% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati; tale quota è aumentata al 100% qualora il viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di altri titoli di viaggio;
- per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero.

Inoltre:

- a seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per sessanta giorni dall'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine tali titoli non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento con validità residua.
- In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei multicorsa ed è garantito per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. In alternativa e a discrezione del viaggiatore, è possibile acquistare un titolo di viaggio differente
- Il passeggero dovrà chiedere il rimborso o sostituzione di un biglietto o abbonamento di norma presso l'azienda che ha emesso il titolo di viaggio.

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 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.

4.1 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 decima 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	Qualità percepita 2025
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	7,6
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	7,99
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	6,89
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,35
Comfort	Il comfort del viaggio.	7,89
Comfort	L'affollamento dei mezzi.	7,52
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale.	7,5
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	7,73
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,37

*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

REGULARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/12/2025
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,8%	99,92%

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	382 totali	382 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. Fruizione del servizio - Condizioni principali

Al fine di poter fruire della prestazione di trasporto è necessario essere titolari di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio che si

intende effettuare, ovvero trovarsi nelle condizioni nelle quali la disciplina tariffaria vigente attribuisca eventualmente il diritto di fruire gratuitamente della relativa prestazione.

Si precisa che, sui mezzi di trasporto pubblico di linea gestito da Autoguidovie, un maggiore di età che sia titolare di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un singolo bambino che sia di statura inferiore a 1 metro. È compito e responsabilità del cliente informarsi prima del viaggio delle relative condizioni, incluse quelle tariffarie. La possibilità di acquistare a bordo del mezzo di trasporto il titolo di viaggio idoneo non è sempre garantita. La fruizione del servizio prestato da uno specifico autobus può essere inibita nel caso in cui il mezzo in questione risulti aver saturato la capienza massima. Coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto. Il personale dell'azienda di trasporto e, parimenti, quello esterno da essa incaricato di prestazioni connesse al servizio non sono tenuti ad accertare l'età né la capacità di agire di chi intenda fruire della prestazione di trasporto. È in facoltà di detto personale procedere ad ogni consentita verifica strettamente funzionale all'accertamento di infrazioni alle norme di viaggio ed alla relativa sanzione. La cura, la custodia e la vigilanza dei minori di età (anche nel caso di minore degli anni 14) e dei soggetti comunque incapaci, siano essi accompagnati o non accompagnati, e si trovino essi a bordo del mezzo o in fermata (e quindi sia durante l'attesa alla fermata, sia nelle fasi di salita e discesa, sia nel tragitto sul mezzo, fermo o in movimento) non competono all'azienda di trasporto, né al suo personale o al personale esterno dedicato alla vendita ed al controllo dei titoli di viaggio: tale cura, custodia e vigilanza (e quindi ogni relativa/consequente responsabilità) restando integralmente in capo a chi esercita la potestà genitoriale o la tutela. Il servizio di trasporto pubblico locale non può comprendere alcuna prestazione di custodia/vigilanza/accompagnamento del trasportato da parte dell'azienda di trasporto/di personale della stessa o dalla stessa incaricato.

2. Accesso agli autobus e discesa dagli stessi

La salita sugli autobus e la discesa dagli stessi sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e nel rispetto delle indicazioni sull'uso degli appositi varchi. Tutte le fermate sono a richiesta. Il cliente è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire sul mezzo per fruire del servizio o di scendere da esso alla fine del viaggio. Salendo sul mezzo è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio idoneo per la fruizione del servizio. Si rammenta che coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto e, pertanto, possono essere non ammessi a bordo/invitati a scendere, anche ricorrendo alla forza pubblica.

3. Accessibilità per le persone con disabilità e a ridotta mobilità

Autoguidovie promuove il diritto alla mobilità delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità, impegnandosi a favorire l'accessibilità e la fruibilità del servizio di trasporto pubblico. L'azienda mette progressivamente a disposizione mezzi e infrastrutture dotati delle caratteristiche tecniche necessarie a consentire l'utilizzo del servizio in condizioni di sicurezza e autonomia, compatibilmente con le caratteristiche della rete e delle dotazioni disponibili. Per conoscere le caratteristiche di accessibilità delle linee, dei mezzi e dei servizi disponibili, nonché per ricevere informazioni e supporto prima del viaggio, i clienti possono rivolgersi agli Infopoint aziendali o utilizzare i canali di contatto indicati sul sito internet aziendale.

4. Titolo di viaggio

Il titolo 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



dall'azienda di trasporto il quale, nell'esercizio della relativa funzione di controllo, riveste la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del DPR 753/1980.

5. Comportamento durante il viaggio - Utilizzo delle relative dotazioni

Durante il viaggio i passeggeri sono tenuti ad un comportamento educato e rispettoso degli altri passeggeri e del personale di servizio, nonché del mezzo e delle relative dotazioni, rispondendo di ogni danno arrecato a terzi ovvero all'azienda di trasporto in ragione di una condotta inadeguata. L'occupazione di posti a sedere deve avvenire nel rispetto delle prescrizioni esposte a bordo del mezzo e, pertanto, ove indicato e comunque sulle tratte extraurbane, mediante utilizzo anche delle cinture di sicurezza. Il mancato utilizzo delle cinture di sicurezza in violazione delle relative prescrizioni espone anche alla comminazione delle sanzioni previste dall'art. 172 del Codice della Strada. I posti a sedere sono dedicati con precedenza alle persone che ne abbiano relativo maggior bisogno per oggettive condizioni legate all'età, alle condizioni fisiche o ad altre circostanze rilevanti secondo i canoni della civile convivenza. L'occupazione di posti in piedi e la deambulazione a bordo del mezzo devono avvenire mediante utilizzo degli appositi sostegni e senza impegnare l'area entro il raggio di apertura/chiusura delle porte del mezzo o altre aree delle quali è indicato il divieto di occupazione. Le persone che utilizzano presidi medici di supporto alla deambulazione possono fruire del servizio di trasporto in conformità alle specifiche tecniche e delle norme d'uso dei detti presidi (in relazione alle quali l'azienda di trasporto e il personale da essa incaricato non assumono responsabilità), ed a condizione che il mezzo di trasporto sia dotato delle necessarie caratteristiche (evidenziate con appositi simboli esposti all'esterno ed all'interno) e nel rispetto delle stesse (per esempio, il presidio deve essere riposto negli spazi dedicati ed assicurato in modo che non possa spostarsi dalla sua sede). Nel caso di dubbi circa l'idoneità del mezzo, le sue dotazioni, le condizioni di relativo utilizzo, si prega di contattare l'info point aziendale, ai punti di contatto indicati sul sito www.autoguidovie.it, ovvero sull'app dedicata ai clienti dell'azienda di trasporto e, nel caso di necessità, di rivolgersi al conducente. Passeggini e carrozzine per il trasporto di bambini, nel caso che il bambino non sia a bordo degli stessi devono essere riposti sul mezzo chiusi ed assicurati nello spazio segnalato come dedicato a presidi per la deambulazione e comunque in modo da non potersi spostare dalla propria sede e da non occupare posti a sedere e non intralciare l'ordinario flusso di passeggeri all'interno del mezzo. Anche nel caso in cui il bambino sia a bordo del passeggino o della carrozzina, oltre ad assicurare adeguatamente il bambino, dovrà essere assicurato anche il mezzo di modo che non possa spostarsi dalla propria sede e quindi urtare contro passeggeri o contro componenti del mezzo.

6. Orari al pubblico

Gli orari esposti al pubblico relativi al passaggio dei mezzi alle fermate possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni stradali, delle condizioni meteorologiche, di casi fortuiti o di cause di forza maggiore, senza che da tale variabilità possa conseguire alcuna responsabilità in capo all'azienda di trasporto.

7. Animali a bordo

È ammesso, sotto esclusiva responsabilità del cliente (anche verso i terzi e con obbligo di manleva dell'azienda di trasporto), il trasporto in conformità alla legge di un animale domestico di piccola taglia, alle seguenti condizioni:

- I passeggeri che accompagnano l'animale devono essere in possesso di titolo di viaggio valido. In aggiunta, per l'animale trasportato, dovranno munirsi di titolo di viaggio di tratta minima/per bagaglio;
- L'animale deve essere regolarmente registrato anche a fini sanitari ed in regola con le prescritte vaccinazioni;

- All'animale trasportato deve essere applicato un guinzaglio attraverso il quale sia assicurato e trattenuto e deve essere altresì applicata museruola, o comunque applicato un dispositivo che assicuri la non offensività dell'animale stesso.
- I passeggeri che accompagnano un animale devono evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo agli altri passeggeri ed al personale di servizio.
- I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus se nell'esercizio dell'assistenza alla persona non vedente.

8. Trasporto di cose

Al passeggero in possesso di idoneo titolo di viaggio è consentito il trasporto gratuito, comunque a sua esclusiva responsabilità ed a suo esclusivo rischio, di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito indicate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o di peso sino a 10 kg
- borsa a rotelle per la spesa;
- cartella porta disegni e strumenti musicali;
- passeggino piegato o aperto, posizionato ed assicurato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1);
- sempre che il mezzo abbia adeguata capacità, una bicicletta pieghevole o un dispositivo di micromobilità riposto in apposita custodia ignifuga (di dimensioni, chiusi, sino a: 80 x 110 x 40 cm), da riporre chiusi in modo da non occupare sedili e da non costituire intralcio al flusso ordinario;
- a bordo bus, nonché assicurati in modo da evitare che si spostino dalla propria sede.
- È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori, nonché di merci pericolose.
- Possono essere trasportati a pagamento, da parte di passeggero in possesso di titolo di viaggio valido per lo specifico servizio fruito, i seguenti (e non anche altri) oggetti::
- 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 (misure superabili solo nel caso di sci con racchette, fascia di canne da pesca, sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia.

Per il trasporto a pagamento, il passeggero deve dotare il bene di biglietto a tariffa ordinaria. È vietato il trasporto a bordo dei mezzi di merci pericolose, nocivi, maleodoranti o infiammabili. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura che il relativo trasporto non rechi disturbo agli altri passeggeri né danno al mezzo ed alle relative dotazioni.

Il porto d'armi è regolato, tra l'altro, dal DPR 753/1980 ed eventualmente ammesso solo alle pertinenti condizioni stabilite dalle norme di riferimento.

In materia di danni subiti ai beni trasportati per responsabilità dell'azienda di trasporto trovano applicazione la Legge 202 del 16.4.54 e la Legge 450 del 22.8.85.

9. Divieti sistematici

È vietato:

- ai passeggeri ed al personale aziendale di fumare a bordo, anche tramite supporti elettronici (Legge 584/75 e successive modifiche). I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge;
- appoggiarsi alle porte;
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni/atteggiamenti molesti per gli altri passeggeri e/o per il personale aziendale;
- 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 a bordo del mezzo attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta

fondi;

- insudiciare e guastare parti delle vetture;
- fare uso abusivo 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 dal mezzo, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

Autoguidovie tratta i dati personali dei clienti nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa dei dati personali è disponibile nella sezione note legali e privacy sul sito www.autoguidovie.it.

