



**2020**  
AUTOBUS

# CARTA DELLA MOBILITÀ

*città di*

**PADERNO  
DUGNANO**

 **Autoguidovie**

Guidati da te.



<b>1. PRESENTAZIONE</b>	
1.1 Autoguidovie	4
1.2 Airpullman	5
1.3 Caratteristiche della rete	5
1.4 Linee urbane	6
1.5 Servizio a chiamata	6
1.6 Linee extraurbane	6
1.7 Caratteristiche del servizio	6
<b>2. IL SISTEMA TARIFFARIO</b>	
2.1 Sistema tariffario	7
2.2 Titoli di gratuità	9
2.3 Agevolazioni tariffarie regionali	9
2.4 Abbonamenti annuali studenti	11
2.5 Sanzioni	12
2.6 Rete di vendita	13
<b>3. CUSTOMER CARE</b>	
3.1 Contatto con gli utenti	14
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	14
3.3 Rimborsi e furti	15
3.4 Assicurazione	15
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	15
<b>4. I NOSTRI OBIETTIVI</b>	
4.1 Sostenibilità	17
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	18
4.3 Criteri di qualità	18
<b>5. CONDIZIONI DI VIAGGIO</b>	
5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	21
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	22

## 1. PRESENTAZIONE

Questa edizione della Carta della Mobilità è uno strumento di comunicazione molto importante per noi che ci consente, da un lato di illustrare chi siamo, cosa facciamo e tutte le informazioni utili per conoscere e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico, dall'altro di esplicitare il nostro impegno per assicurare la qualità del servizio offerto.

Attraverso la Carta della Mobilità vogliamo informare i nostri Clienti, in modo chiaro e diretto, sulle caratteristiche del proprio servizio, sulle modalità di viaggio e anche sulle prospettive future, al fine di stabilire un patto che di anno in anno si rinnova, attraverso il costante impegno per realizzare un servizio pubblico di qualità sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

Dal 7 settembre 2009 è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie Spa in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara.

### 1.1 AUTOGUIDOVIE

Nel settembre 2015 il Comune di San Donato Milanese ha affidato ad Autoguidovie il servizio di trasporto pubblico locale fino alla data del 31 dicembre 2017. Un arco di tempo assai significativo per tutto il corso del quale Autoguidovie si impegna a promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel Contratto di Servizio la Provincia di Milano ha definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, etc.) che l'Azienda si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, Controllo Satellitare della Flotta, ...) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

Nel 1908 Alberto Laviosa ha fondato un'azienda, nuova. La sua figura di pioniere dei trasporti italiani ha dato il via a un percorso fatto di intenti precisi, di principi determinanti, di obiettivi tangibili. Gli stessi che ancora continuano ad animare la storia di Autoguidovie, fissando il suo sviluppo sempre un miglio più in là. In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a se stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 45 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi, con la joint venture tra Gruppo Ranza per Autoguidovie e FS Italiane, è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma

e integrati gomma ferro, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali.

Gestisce direttamente i sistemi di TPL nelle province di Milano, Monza e Brianza, Bergamo e Cremona, il servizio urbano nel Comune di San Donato Milanese, appartenente all'Area Urbana del Comune di Milano, e nei Comuni di Melzo, di Paderno Dugnano, di Crema, di Pavia e di Voghera.

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

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

### 1.2 AIR PULLMAN

Opera nel campo degli autoservizi di linea e granturismo e ha un parco automezzi che comprende autobus dell'ultima generazione. Opera oltre che sulle linee di TPL anche i collegamenti tra la Stazione di Milano Centrale e gli Aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, e collega inoltre tra loro gli aeroporti di Malpensa e Linate.

Air Pullman Spa venne fondata nel 1949 come AIR PULLMAN ATAL da Oldrini Ottavio e nel 1952 viene trasformata in AIR PULLMAN Spa in occasione della realizzazione del primo servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate. Nel 2004 partecipa alle gare per l'assegnazione dei lotti di TPL della Provincia di Milano, all'interno del Cal, conseguendo l'aggiudicazione di 2 dei 6 lotti messi in gara.

Nel 2007 Air Pullman Spa, in attesa dell'assegnazione definitiva del contratto di servizio da parte della Provincia, ha acquisito un ramo d'azienda di CTNM di Solaro che eroga servizi di trasporto di linea nella provincia nord ovest di Milano. Oggi Air Pullman è un gruppo con 300 dipendenti e 200 mezzi operante, in ambito regionale, in tutti i settori della mobilità collettiva.

<b>Tipologia di servizi</b>	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti)
<b>Numero linee</b>	4
<b>Numero Bus</b>	8
<b>Numero delle fermate</b>	oltre 106 fermate sul territorio
<b>Km annui di produzione</b>	ca km 178.274
<b>Lunghezza della rete</b>	1960,04 km (servizio ad orario)

### 1.3 CARATTERISTICHE DELLA RETE

La rete del nuovo servizio comprende 4 autolinee che servono il territorio urbano del Comune di Paderno Dugnano.

## 1.4 LINEE URBANE

- Linea 1 Verde: Calederara > Paderno Centro > Stazione FNM
- Linea 2 Blu: Paderno Stazione FNM > Incirano > Palazzolo > C.na Amata > Ospedale > Stazione FNM
- Linea 3 Rossa: Villaggio Ambrosiano > Paderno centro > stazione FNM
- Linea 4 Gialla: Palazzolo Via Bolivia > Via Manzoni
- Linea 5 Arancio (servizio per i centri estivi)
- Linea 6 Marrone (servizio per i centri estivi)

## 1.5 SERVIZIO A CHIAMATA

E' un servizio di trasporto pubblico che sostituisce il servizio di linea urbano solo per i sabati estivi e nelle quattro settimane centrali di agosto (escluse le festività). Il servizio è attivo dalle ore 6.30 alle ore 13.30 e funziona con prenotazione telefonica al numero 329 83 94 660. Per maggiori informazioni consultare il sito internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it) (sezione Paderno Dugnano)

## 1.6 LINEE EXTRAURBANE

Le linee urbane effettuano interscambi con le seguenti linee extraurbane esercite da Brianza Trasporti Scarl in attraversamento sul territorio del Comune di Paderno Dugnano:

- z219 - Paderno D./Palazzolo (FNM) - Nova Milanese - Muggiò - Monza
- z229 - Cinisello B. (T31) - Cusano Milanino - Paderno D. (Istituti)

## 1.7 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 tre periodi:

> periodo invernale scolastico,

> periodo invernale non scolastico / estivo

> periodo estivo ridotto (4 settimane di agosto) - servizio a chiamata

Dalle 6.45 (am) alle 20.00 (am) (Escluso periodo estivo ridotto).

**Servizio garantito in caso di sciopero:** Per i servizi gestiti 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.

## 2. SISTEMA TARIFFARIO

### 2.1 SISTEMA TARIFFARIO

#### Biglietto ordinario di Corsa Semplice (1,00 €)

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Vale a partire dalla prima convalida all'interno del Comune per 75' dall'ora di convalida del biglietto. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile, deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con biglietto non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

#### Carnet 10 viaggi (1 corsa è gratuita) (8,30 €)

Consente di effettuare 10 viaggi della durata di 75' ciascuno e ha validità 3 mesi consecutivi dal giorno della prima convalida. All'inizio di ogni viaggio va convalidato un tagliando; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Il carnet convalidato è personale e non cedibile. Il carnet deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo. Non è consentito l'utilizzo separato dei singoli tagliandi. Il viaggiatore sprovvisto o con carnet non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

#### Abbonamento Settimanale 2x6 (6,60 €)

Vale all'interno del Comune per 2 viaggi quotidiani per 6 giorni nella settimana in cui è stata effettuata la prima convalida. Il periodo di validità di ogni viaggio è di 75' dall'ora di convalida del biglietto. La 1^ convalida della settimana va effettuata sulla matrice (tagliando del lunedì) anche se in giorno diverso dal lunedì, da conservare fino all'utilizzo dell'ultimo biglietto; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Il settimanale è personale e non cedibile e va conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito completo ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

#### Mensile ordinario (22,20 €)

Vale all'interno del Comune per l'intero mese di validità, senza limiti di orario né di viaggi. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento; il viaggiatore dovrà trascrivere negli appositi spazi del mensile il numero di tessera ed il mese di validità. Il mensile, correttamente compilato, deve essere esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge.

#### Abbonamento annuale scolastico intero (133,10 €)

Vale all'interno del Comune per l'anno di validità, senza limiti di orario né

di viaggi ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento, previa compilazione di modulo di richiesta; il viaggiatore trascrive negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera e l'anno di validità. L'annuale, correttamente compilato, va esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge. Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

### **Abbonamento annuale scolastico semestrale (66,50 €)**

Vale all'interno del Comune per il semestre di validità, senza limiti di orario né di viaggi ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento, previa compilazione di modulo di richiesta; il viaggiatore per ciascun semestre trascrive negli appositi spazi il numero di tessera ed il semestre di validità. L'annuale, correttamente compilato, va esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge. Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

### **I biglietti cumulativi (1,00 €)**

(comitive scolastiche di almeno 10 studenti) sono disponibili presso la biglietteria di Monza-via Aspromonte, 26. In caso di necessità inviare la richiesta dettagliata via fax al n. 039.2027618 (Ufficio Biglietteria).

### **Vendita a bordo con sovrapprezzo**

Attiva su tutto il servizio di linea (1,30 €) e per accedere al servizio a chiamata che sostituisce il servizio di linea nei sabati estivi e nelle quattro settimane di agosto (escluse le festività)

### **Tessera di Riconoscimento**

Per viaggiare sulle linee del servizio urbano di Paderno Dugnano è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio settimanali, mensili, annuali/semestrali siano in possesso della tessera di riconoscimento di Autoguidovie.

La tessera è gratuita ed ha validità 4 anni.

Può essere richiesta:

- on line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it);
- presso gli Infopoint Autoguidovie;
- presso le rivendite sul territorio

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

## **2.2 TITOLI DI GRATUITÀ**

- Carta Oro: tutti coloro che abbiano compiuto i 60 anni di età possono richiedere presso l'ufficio Servizi sociali del Comune di Paderno Dugnano la Carta d'Oro, gratuita, che da diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici comunali.
- Tessere regionali: La circolazione gratuita e le agevolazione tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale" e successive modifiche. La Regione Lombardia rilascia direttamente le Carte Regionali di Trasporto (gratuita, agevolata, etc.). Per informazione e richieste - numero verde della Regione Lombardia 840.00.00.01 (da telefoni fissi) o centralino 02.69967001 (da telefoni cellulari), ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia ([www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)).
- Tessere di riconoscimento rilasciate dal Comune di Paderno Dugnano con all'interno il timbro "esente" (autorizzata dal servizio sociale).

## **2.3 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI**

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

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

### **lo viaggio in Famiglia**

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

### **lo viaggio ovunque in Lombardia**

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

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

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

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

### CARTA REGIONALE DEI TRASPORTI

Io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata) è un abbonamento annuale a tariffa agevolata a condizioni molto convenienti per invalidi e pensionati che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari. L'abbonamento IVOL Agevolata va richiesto a Regione Lombardia. Gli uffici regionali a seguito di esito positivo dell'istruttoria, invieranno a domicilio un bollettino postale precompilato e nominativo da pagare in un'unica soluzione esclusivamente presso gli uffici di Poste Italiane SpA.

Dopo il pagamento del bollettino il richiedente riceverà a domicilio la tessera elettronica già attiva e pronta per essere utilizzata.

L'agevolazione è valida sulla rete Autoguidovie indipendentemente dalla tratta effettuata, senza la tessera di riconoscimento AUTOGUIDOVIE, occorre sempre esibire il bollettino con la tessera lo viaggio, o in caso non sia ancora stata recapita, con la carta di identità.

### 2.4 ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI

Per sottoscrivere un abbonamento annuale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento (vedi paragrafo 2.1).

#### Validità

Il tagliando dell'abbonamento annuale studenti è rilasciato solo se in possesso della tessera di riconoscimento. Il tagliando è valido all'interno del comune di Paderno Dugnano nel periodo indicato, senza limiti di orario né di viaggi, solo se accompagnato dalla tessera. Consente di viaggiare sul servizio urbano del comune di Paderno Dugnano e sulle linee z219 e z229 di Autoguidovie all'interno del comune.

Il titolo di viaggio è personale e non cedibile e va conservato integro per tutta la durata del viaggio e/o del periodo avendo valore di scontrino fiscale.

Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

#### Modalità di rilascio

E' possibile acquistare un abbonamento annuale studenti presentandosi personalmente presso un ufficio/biglietteria abilitato al rilascio di abbonamenti annuali (ufficio biglietteria della sede aziendale di Autoguidovie via Guido Rossa, 17 - Desio - MB) o presso un qualsiasi punto vendita sul territorio comunale.

#### Smarrimento

In caso di smarrimento, deterioramento o furto dell'abbonamento annuale (annuale o semestrale), viene rilasciato dalla biglietteria aziendale gratuitamente un duplicato dell'abbonamento, previa presentazione di denuncia.

Per il ritiro del duplicato è necessario recarsi presso l'ufficio biglietteria di Desio in via Guido Rossa, 17.

In caso di smarrimento della tessera di riconoscimento rivolgersi all'infopoint aziendale.

#### Rinuncia

Si riconosce il rimborso dell'abbonamenti annuale studenti prima della sua scadenza, previa richiesta dell'utente, in carta semplice specificando la motivazione presso l'URP aziendale.

Per gli abbonamenti annuali studenti, qualora si volesse disdire, il rimborso del pagamento è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale intero entro il 31 dicembre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 1° periodo (valido dal 1° settembre al 31 gennaio) entro il 31 ottobre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 2° periodo (valido dal 1° febbraio al 31 luglio) entro il 31 marzo dell'anno di emissione.

Il rimborso è calcolato su quote mensili e decorre a partire dal mese successivo alla data di richiesta dello stesso.

#### Sanzioni

L'abbonamento è strettamente personale e solo il titolare può farne uso. L'abbonamento ceduto, alterato, falsificato, scaduto, sarà immediatamente ritirato. I trasgressori incorreranno nelle penalità previste dalle leggi e dai regolamenti

in vigore. Il titolare che usi l'abbonamento su linee non autorizzate o che viaggi munito di tagliando scaduto o sprovvisto del numero della tessera sarà considerato a tutti gli effetti sprovvisto di biglietto.

### Pagamento

L'abbonamento annuale può essere acquistato in un'unica soluzione valido da settembre a luglio o rateizzato al 50 % in due soluzioni con emissione di un tagliando valido da settembre a gennaio e di un secondo tagliando valido da febbraio a luglio. Il viaggiatore per ciascun semestre deve aver cura di trascrivere negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera ed l'anno o il semestre di validità.

### Tariffe

Il sistema tariffario in vigore è quello del servizio urbano del comune di Paderno Dugnano. Le tipologie dei titoli di viaggio e le tariffe applicate sono consultabili presso l'Infopoint aziendale, l'URP comunale, il sito internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it), la brochure informativa del servizio, oltre che richiedendo direttamente informazioni attraverso gli Infopoint/URP (aziendale e comunale).

## 2.5 SANZIONI AMMINISTRATIVE

I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio e ad esibirlo al conducente e al personale addetto al controllo per la verifica del possesso e della validità. Il titolo di viaggio è personale e non cedibile e va conservato integro per tutta la durata del viaggio.

E' necessario convalidare i titoli, ove previsto. In caso di malfunzionamento dell'obliteratrice di bordo il titolo deve essere convalidato dal conducente. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a cento volte il valore del biglietto ordinario di tratta minima, oltre al corrispettivo del biglietto corrispondente alla tratta effettuata (L.R. n. 18/13 art. 46).

La sanzione può essere saldata in forma:

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

### Verbali emessi da Autoguidovie Spa:

- on-line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it). (solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione);
- presso le ricevitorie Sisal (solo in contanti); bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale. Il commerciante inserirà il codice nell' area: [Autobus.it](http://Autobus.it) Mycicero- (sezione " ins. Codice prenotazione").

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

### Verbali emessi da Airpullman Spa:

- Presso il deposito di Solaro via Roma 200.
- Attraverso un versamento sul CC postale N° 87371621 intestato a Airpullman Spa, indicando il numero del verbale.

Trascorsi i 60 giorni dall'emissione il corrispettivo sarà quello previsto per legge.

## 2.6 RETE DI VENDITA

I documenti di viaggio del servizio urbano di Paderno Dugnano possono essere acquistati presso i punti vendita di seguito elencati. Eventuali modifiche della rete di vendita sono consultabili sul sito Internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)

Esercizio	Indirizzo	Orari	Chiusura
Edicola Valadè	via Mazzini 9/11	6.00-19.30	Dom pom
Tabaccheria	via Coti Zelati 80	5.00-12.30 14.30-19.30	nessuno
Edicola Maxele	via Marzabotto 2	5.30-13.00 15.30-20.00	nessuno
Tabaccheria	via Italia 82b	7.30-13.00 14.30-19.30	nessuno
Bar Falco	via 4 Novembre 35	8.00-12.30 15.30-19.30	Dom
Edicola-Cartolereria	via Cottolengo 11/a	6.15-12.30 14.30-19.30	nessuno
Tabaccheria	Centro Comm. Carrefour	9.00-22.00	nessuno
Edicola	via Riboldi 164	6.00-12.30 15.15-19.30	Dom
Edicola	Stazione	6.00-19.00	Dom
Bar	via Erba 13	6.30-21.00	nessuno
Cartoleria	via Reali 69	6.00-12.30 15.00-19.30	Lun mat
Edicola-Cartoleria	via Tripoli 5	9.00-12.30 15.30-19.30	Dom
Tabaccheria	via SS dei Giovi, 6	9.00-12.30 15.30-19.00	Dom

## 3. CUSTOMER CARE

### 3.1 CONTATTO CON GLI UTENTI

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie - Airpullman 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.

Inoltre Autoguidovie e Air Pullman :

- si impegnano a trasmettere al comune di Paderno Dugnano le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le sedi URP, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti gli orari delle linee in transito;
- offre sul sito Web dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

In ultima pagina di questo opuscolo si trova l'elenco dei punti di contatto.

### 3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

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

- telefono
- fax
- e-mail
- internet (Form o modulo scaricabile)
- posta ordinaria
- Infopoint aziendale.

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di Autoguidovie e AirPullman.

Le aziende, per contratto, hanno l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegnano, 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.](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1)

[europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1)

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autoritatrasporti.it](http://www.autoritatrasporti.it)), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Puoi scaricare il modulo per reclami all'Autorità al seguente link:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

### 3.3 RIMBORSO

E' previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale studenti previa richiesta dell'utente, in carta semplice specificando la motivazione presso la biglietteria aziendale. Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati.

Per gli abbonamenti annuali studenti, qualora si volesse disdire, il rimborso del pagamento è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale intero entro il 31 dicembre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 1° periodo (valido dal 1° settembre al 31 gennaio) entro il 31 ottobre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 2° periodo (valido dal 1° febbraio al 31 luglio) entro il 31 marzo dell'anno di emissione.

Il rimborso è calcolato su quote mensili e decorre a partire dal mese successivo alla data di richiesta dello stesso.

### 3.4 ASSICURAZIONE

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie e Airpullman prevedono polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e rispondono per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di Autoguidovie via Quintiliano, 18 - 20138 Milano.

Autoguidovie e Airpullman, previa verifica della documentazione trasmessa, avvieranno 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 dell'azienda, numero di matricola e mansione.

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

dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

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

#### 4.1 SOSTENIBILITÀ

Per Autoguidovie la sostenibilità è importante.

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

Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, abbiamo deciso di costruire e presentare il nostro Bilancio di Sostenibilità, il report che individua risultati ed effetti delle prestazioni di Autoguidovie, declinati secondo le tre dimensioni della sostenibilità: sociale (clienti e dipendenti), ambientale ed economica. Quest'anno pubblicheremo la terza edizione.

E' una "miniera" di informazioni su tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un servizio di qualità ai nostri clienti e sui risultati che raggiungiamo, differenziandoci da altre realtà: dall'età media del parco, che è di più di 3 anni più giovane della media nazionale, alla nostra capacità di parlare con il cliente, al nostro impegno per la qualità del nostro servizio (anche il cliente misterioso).

Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.

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

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001,
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001,
- Certificazione UNI EN 13816,
- Certificazione Sicurezza OHSAS 18001,
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

Dal 2015 l'azienda si è dotata di un codice etico, nell'ambito del progetto di sviluppo e implementazione del modello organizzativo ai sensi del Decreto Legislativo 231 del 2001.

Il Codice racconta i principi e valori alla base della visione di Autoguidovie, e vuole ispirare i comportamenti di ciascuno ogni giorno, in una logica di integrazione e completamento del quadro di norme e regole. Tra i principi riconosciuti emergono quelli relativi a trasparenza, lealtà professionale, orientamento alle esigenze dei clienti.

## 4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Autoguidovie e Airpullman svolgono ogni due anni un'indagine di Customer Satisfaction in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il modulo di intervista contiene domande sui temi indicati di seguito.

Fattori	Indicatori	Qualità 2018
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,50
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	9,00
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,00
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,12
Comfort	Il comfort del viaggio L'affollamento dei mezzi	7,50
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	7,00
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	7,71
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	9,67
Giudizio globale		8,18

## 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.

### Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,35
Velocità commerciale	km/h	

## Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	12
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	9
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	100%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	100%
	% mezzi a pianale ribassato	100%
Attenzione all'ambiente	% veicoli con alimentazione non convenzionale	100%
	% mezzi EURO 2-3 sul totale	40%
	% mezzi EURO 4-5 sul totale	60%

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Incidentalità passiva mezzi	n. sinistri ogni 100.000 km	0,00002

## Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia mensile	Frequenza	Mensile
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Semestrale

## Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	100%
Sito Internet aziendale	Presenza	1
Call Center/Sportello all'utenza	Fascia oraria operatività	8.30 - 18.30 lun-ven 8.30 - 12.30 sab

**Reperibilità dei documenti di viaggio**

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite per comune	15

**Reclami**

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato 2019
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	12 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

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

**1) accesso agli autobus:** La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte: tutte le fermate sono a richiesta; ricordate di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

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

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

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

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

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

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

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

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

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore

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

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

#### **10) trasporto di cose:**

##### **Trasporto gratuito**

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito: - bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg

- borsa a rotelle per la spesa
- cartella porta disegni e strumenti musicali
- passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus.
- biciclette pieghevoli purché ripiegate non superino le dimensioni di cm 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera.

##### **Trasporto a pagamento**

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

##### **E' vietato il trasporto di:**

- cose che superano, anche per un sololato, i 90 cm
- cose che superano i 10 kg di peso
- merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento, dovete essere muniti di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli". L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti

dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

#### **11) divieti sistematici**

È vietato:

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

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

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

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

