

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI **PADERNO DUGNANO**



Oltre 100 anni di esperienza al servizio dell'area di Paderno 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.

Siamo presenti nell'area di Paderno Dugnano dove garantiamo servizi di trasporto a una rete estesa di Comuni e alle comunità che vi risiedono.

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 Air Pullman	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

2

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 Sistema tariffario	7
2.2 Documenti di viaggio e tariffe STIBM	7
2.3 Titoli di gratuità	9
2.4 Documenti di viaggio, tariffe e agevolazioni regionali	9
2.5 Canali di vendita	11

3

3. CUSTOMER CARE

3.1 Contatto con gli utenti	13
3.2 Gestione delle segnalazioni dell’utenza	13
3.3 Rimborsi	14
3.4 Assicurazione	14
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	14

4

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 Sostenibilità	15
4.2 Indagine di customer satisfaction	16
4.3 Criteri di qualità	16

5

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	19
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	19

La Carta della Mobilità è uno strumento di comunicazione molto importante che ci consente, di illustrare chi siamo, cosa facciamo e tutte le informazioni utili per conoscere e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico, ma anche 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 servizio, le 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 attivo il 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 2009 il Comune di Paderno Dugnano ha affidato ad Autoguidovie il servizio di trasporto pubblico locale poi confermato con continuità fino ad oggi. Un arco di tempo assai significativo in cui Autoguidovie ha dimostrato impegno costante per promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel Contratto di Servizio il Comune di Paderno Dugnano ha definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, ecc.) che l'Azienda 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 45 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 Dolomiti Bus 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

1. PRESENTAZIONE

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 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.

Tipologia di servizi	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti)
Numero linee	4 + 2
Numero Bus	10
Numero delle fermate	107 fermate sul territorio
Km annui di produzione	162.3232,84 km
Lunghezza della rete	84,92 km (servizio ad orario)

1.3 CARATTERISTICHE DELLA RETE

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

1.4 LINEE URBANE

- **Linea 1 Verde:** Calderara > 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

È 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 paderno.autoguidovie.it.

1.6 LINEE EXTRAURBANE

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

- **z219:** Paderno FN > Nova M.se > Monza FS;
- **z229:** Paderno ITC > Cusano > Cinisello (Tram 31).

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 06.30 alle 13.30.

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.

2.1 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario applicato è specifico per il Comune di Paderno Dugnano.

Con qualsiasi titolo di viaggio del servizio urbano di Paderno Dugnano si può viaggiare anche sulle linee z219 e z229 di Autoguidovie e z150 di Airpullman, all'interno del Comune.

Tessera di riconoscimento Autoguidovie

Per viaggiare sulle linee di Autoguidovie è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio STIBM (settimanali, mensili, annuali) o IO VIAGGIO siano in possesso della tessera di riconoscimento di Auto- guidovie (gratuita - valida 3 anni).

Le tessere possono essere richieste o rinnovate:

- on line sul sito www.autoguidovie.it;

La tessera contiene informazioni relative alla tratta svolta e ai dati anagrafici dell'abbonato, in caso di variazione di tali informazioni è necessario richiederne un aggiornamento nella sezione del sito tesseramento, entrando con le proprie credenziali.

2.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE STIBM

I titoli di viaggio possono essere acquistati in digitale o presso rivendite, cambiando così le modalità per convalidarli.

Per convalidare i titoli:

- **digitali:** assumono validità solo se attivati prima della salita a bordo bus;
- **cartacei:** assumono validità solo se oblitterati appena saliti sul bus. In caso di mancato funzionamento dell'oblitteratrice rivolgersi al conducente.

I titoli di viaggio, se necessario, devono essere compilati come da istruzioni. I titoli convalidati sono personali e non cedibili, devono essere conservati integri per tutta la loro durata ed esibiti ad ogni richiesta del personale di controllo.

Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge.

BIGLIETTI E ABBONAMENTI ORDINARI

Biglietto ordinario di corsa Semplice (1,00 €)

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio e vale 75' a partire dalla prima convalida all'interno del Comune.

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.

Non è consentito l'utilizzo separato dei singoli tagliandi.

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. In caso di titolo cartaceo 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.

Mensile ordinario (22,20 €)

Vale all'interno del Comune per l'intero mese di validità, senza limiti di orario né di viaggi. È necessario trascrivere negli appositi spazi del mensile il numero di tessera ed il mese di validità.

I biglietti cumulativi (1,00 €) Biglietto cumulativo

Vale per il giorno richiesto per un'andata ed un ritorno di 75' da effettuarsi nell'arco della stessa giornata. È valido solo per comitive scolastiche composte da almeno 10 studenti oltre l'insegnante con lettera di accompagnamento. Il biglietto deve essere convalidato in vettura tramite l'obliteratrice o, in caso di rottura, dal conducente sia all'inizio del viaggio di andata che all'inizio del viaggio di ritorno. Il biglietto convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo. I biglietti cumulativi sono disponibili presso la biglietteria.

I titoli sono riservati a comitive scolastiche di almeno 10 studenti previo invio della richiesta dettagliata tramite mail all'indirizzo biglietteria@autoguidovie.it.

Vendita a bordo senza 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)

Abbonamenti Studenti

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

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. È necessario trascrivere negli appositi spazi il numero di tessera e l'anno di validità.

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. È necessario trascrivere negli appositi spazi il numero di tessera ed il semestre di validità.

I tranche: valido da settembre a febbraio

II tranche: valido da marzo a luglio

Smarrimento

In caso di smarrimento, deterioramento o furto dell'abbonamento annuale (annuale o semestrale) il titolo è sempre disponibile su app Autoguidovie con accesso del titolare dell'abbonamento.

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. In caso di titoli cartacei, il viaggiatore per ciascun semestre deve aver cura di trascrivere negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera e l'anno o il semestre di validità.

2.3 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 dà diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici comunali;
- **Tessere di riconoscimento** rilasciate dal Comune di Paderno Dugnano con all'interno il timbro "esente" (autorizzata dal servizio sociale).

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 (in euro)
Giornaliero	17,50
Bigiornaliero	29,00
Trigiornaliero	35,00
Settimanale	46,50
Mensile	116,00
Trimestrale	335,00
Annuale	1117,00

Tariffe valide al 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.

SANZIONI 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.

Gli importi aggiornati delle sanzioni sono consultabili nell'apposita sezione del sito Autoguidovie:
LINK Importi multa

<https://paderno.autoguidovie.it/it/I/sanzioni-e-ricorsi-paderno-dugnano/index>

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:

- Infopoint di 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;

2. SISTEMA TARIFFARIO

- Milano, Terminal San Donato M3 in via G. Impastato dalle 7.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
- Crema, Stazione FS, Piazzala 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 notificazione tramite mail e su 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.

MULTE EMESSE 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.

2.5 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 biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Paderno Dugnano.

2.5.2 RIVENDITE

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 paderno.autoguidovie.it.

2. SISTEMA TARIFFARIO

Città	Indirizzo	Esercizio	Titoli di vendita
Paderno Dugnano	S.S. Dei Giovi Ang. V. Argentina	Tabaccheria	STIBM
Paderno Dugnano	Via 4 Novembre 2 (Stazione Fnm)	Bar Edicola “Gigli F & D”	STIBM - Urbano di Paderno
Paderno Dugnano	Via 4 Novembre 45	Caffetteria “Falco”	STIBM
Paderno Dugnano	Via C. Erba 13	Bar Tabacchi “La Colonna Vincente”	STIBM
Paderno Dugnano	Via Cottolengo 11/A	Edicola “Girasole”	STIBM
Paderno Dugnano	Via Madonna	Bar/Edicola Biada Paolo	STIBM
Paderno Dugnano	Via Reali 67	Bar Torrefazione “Bacchin”	STIBM
Paderno Dugnano	Via Reali 28	Bar	STIBM
Paderno Dugnano	Via S.S. Dei Giovi 6	Tabacchi	STIBM
Paderno Dugnano	Via Tripoli 5	Edicola “Da Cri - Giornali E Non Solo”	STIBM
Paderno Dugnano	Via Coti Zelati 43	Edicola “Doda Renza”	STIBM - Urbano di Paderno
Paderno Dugnano	Via Zelati 80	Bar	STIBM
Paderno Dugnano	Piazza Patrioti 9	Tabaccheria Massimiliano Melzi	STIBM - Urbano di Paderno
Paderno Dugnano	Via Matteotti 117	Dalzini Alessandro	STIBM - Urbano di Paderno



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** 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 678850;
- **Whatsapp** numero unico 3399958251 (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:

- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini;
- 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 [paderno.autoguidovie.it](#);
- **Online:** chat su sito [Autoguidovie](#);
- **Whatsapp:** numero unico 339 9958251 (solo messaggi di testo);
- **L'infopoint Autoguidovie** di S. Donato M3.

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

Autoguidovie, per contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus. Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PdF/?uri=ceLeX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorita-trasporti.it](#)), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti. Puoi scaricare il [modulo per reclami](#) all'Autorità.

3.3 RIMBORSI

È previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale studenti previa richiesta tramite apposito form sul sito Paderno.autoguidovie.it. 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 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

Autoguidovie e Air Pullman 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 percepita 2024
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	7,45
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	7,39
Regolarità del servizio	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	7,13
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,98
Comfort	Il comfort del viaggio. L'affollamento dei mezzi.	8,41
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale.	7,52
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	8,39
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,69
Giudizio Globale		7,69

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 nel 2024
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	99,72%
Velocità commerciale	km/h	21,26 km/h

PARCO MEZZI

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	14
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	13
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	100%

SICUREZZA

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
Incidentalità passiva mezzi	N. sinistri ogni 100.000 km	0,9

PULIZIA E IGIENE

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia mensile	Frequenza	Mensile
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Settimanale
Disinfezione/Igienizzazione	Frequenza	Quotidiana

REPERIBILITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite per comune	15

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con Vendita a bordo sul totale bus	100%
Sito Internet aziendale	Presenza	1
Call center	Fascia oraria operatività	Lun-Ven 8.30 - 18.30 Sab 8.30 - 12.30

RECLAMI

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato nel 2024
N° riscontri scritti a reclami scritti	Coefficiente di occupazione degli autobus	8,5%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	7,57

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

Prima del viaggio è obbligatorio convalidare il titolo di viaggio (adeguato al servizio del quale si intende fruire) mediante le apposite convalidatrici o tramite APP scaricabile anzitutto dal sito dell'azienda di trasporto. Laddove la convalida non sia materialmente possibile, il cliente deve segnalare la circostanza al conducente dell'autobus, prima di iniziare il viaggio, ed attenersi alle sue conseguenti, pertinenti istruzioni.

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 espresse 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 metereologiche, 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 scherma 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

