



2018  
AUTOBUS

# CARTA DELLA MOBILITÀ

area di **PAVIA**

 **Autoguidovie**  
Guidati da te.







## IL NOSTRO IMPEGNO PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO NEL BACINO DI PAVIA

Carissimo Cliente, il 1 aprile 2018, per effetto dell'affidamento del contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia per il TPL, è iniziata la nuova avventura di Autoguidovie nel bacino di Pavia.

Questa edizione della Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento fondamentale per la comunicazione dei valori attraverso i quali ogni giorno ci impegniamo a svolgere con passione il nostro mestiere, ossia offrire il miglior servizio tenendo sempre al centro il cliente, proprio come trovi impresso sui nostri bus: **“Autoguidovie. Guidati da te”**.

All'interno di questo documento troverai tutte le informazioni utili per conoscerci e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico urbane ed extraurbane, il sistema tariffario, le modalità di viaggio ed i servizi innovativi. Attraverso la Carta della Qualità dei Servizi vogliamo stabilire un patto che di anno in anno si rinnovi attraverso il costante impegno per realizzare un servizio di qualità, sempre più a misura delle tue esigenze di mobilità e anche di chi oggi ancora non ci conosce.

Buona lettura e buon viaggio a tutti.

il Direttore di Esercizio  
Gabriele Mariani



# Indice

## 1. Presentazione

1.1 Autoguidovie	5
1.2 Il servizio	6
1.3 Il territorio servito	6
1.4 Caratteristiche della rete	10
1.5 Elenco linee	10
1.6 Caratteristiche del servizio	13
1.7 Servizio in subaffidamento	13

## 2. Il sistema tariffario

2.1 Tessere di riconoscimento	14
2.2 Sistema tariffario Provincia di Pavia	14
2.3 Sistema tariffario Comune di Pavia	15
2.4 Sistema tariffario Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi	17
2.5 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	17
2.6 Sanzioni amministrative	17
2.7 Agevolazioni tariffe regionali	18
2.8 Carta regionale dei trasporti	20
2.9 Rete di vendita	20

## 3. Customer care

3.1 Contatto con gli utenti	21
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	21
3.3 Assicurazione	22
3.4 Sanzioni e ricorsi	23
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	25

## 4. I nostri obiettivi

4.1 Certificazioni	26
--------------------	----

## 5. Condizioni di viaggio

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	27
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	28

# 1. Presentazione

## 1.1 Autoguidovie

Dal 1 aprile 2018 Autoguidovie svolge il servizio di trasporto pubblico locale nel territorio di Pavia (Comune e Provincia). Nuovo servizio che conta oltre 400 dipendenti, più di 13 milioni di bus\*km annui e 300 autobus di cui 202 nuovi. Dati che aggiornano la competenza di Autoguidovie ad un perimetro di 31 milioni di bus-Km, con oltre 1000 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 135 milioni di euro.

Come stabilito nel contratto di servizio stipulato negli altri territori di nostra competenza, anche a Pavia e Provincia Autoguidovie si impegna a garantire i requisiti necessari per offrire un'ottima qualità del servizio e allo stesso tempo si impegna a prevedere in futuro un impegno sempre più oneroso (età media dei mezzi, controllo satellitare della flotta, ...).

La mission rimane la stessa, la soddisfazione del Cliente e l'attenzione verso le persone, che trovano una sintesi nei nostri valori:

- Qualità del nostro servizio
- Passione per il nostro mestiere
- Determinazione con cui operiamo
- Coinvolgimento del nostro personale
- Professionalità sia individuale che collettiva
- Trasparenza del nostro agire

Nel 1908 Alberto Laviosa fondò un'azienda, nuova. La sua figura di pioniere dei trasporti italiani ha dato il via a un percorso fatto di intenti precisi, di principi determinanti, di obiettivi tangibili.

Gli stessi che ancora continuano ad animare la storia di Autoguidovie, fissando il suo sviluppo sempre un miglio più in là.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a se stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri.

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

AUTOGUIDOVIE è oggi presente direttamente o tramite Società controllate, gestite, partecipate, o in ATI, nelle province di Milano, Monza e Brianza, Cremona, Bergamo, Bologna, Firenze, Belluno, Genova e Pavia. Gestisce direttamente i servizi urbani nei Comuni di San Donato Milanese, Melzo, Paderno Dugnano, Crema e Pavia.

## 1.2 Il servizio

La rete comprende 79 autolinee che servono un totale di 217 Comuni.  
Le linee principali del servizio si attestano su Pavia, Voghera e Vigevano.

## 1.3 Il territorio servito

> Comuni serviti: 177 in Provincia di Pavia, 17 in Provincia di Alessandria, 16 in Provincia di Milano, 4 in Provincia di Piacenza, 2 in Provincia di Novara, 1 in Provincia di Lodi.

Comune e provincia	Linee In Transito	Interc.
Alagna	PV 167	
Albuzzano	PV 83-147-173	
Alzano Scrivia	AL 153	
Arena Po	PV 95-133	
Badia Pavese	PV 165-179	
Bagnaria	PV 120-151-152	
Barbianello	PV 80-84	
Bascapè	PV 94-173	
Bastida Pancarana	PV 137	
Battuda	PV 99-164	
Belgioioso	PV 96-133-147-155-165	FS
Beregardo	PV 92	
Besate	MI 92	
Binasco	MI 93-95-99-175	
Bobbio	PC 117	
Borgarello	PV 93-175	
Borgo Priolo	PV 101-124-127-184	
Borgo San Siro	PV 110	
Borghetto Mormorolo	PV 101-124	
Bornasco	PV 83-94-172	
Bosnasco	PV 95-98	
Brallo di Pregola	PV 123	
Breme	PV 157	
Bressana Bottarone	PV 101-131-137	FS
Broni	PV 80-85-95-110-132-140-182-184	FS
Bubbiano	MI 92	
Calvignano	PV 184	
Calvignasco	MI 92	
Campospinoso	PV 85-95-182	
Candia Lomellina	PV 157	
Canevino	PV 85	
Canneto Pavese	PV 85-98-110-140	
Carbonara al Ticino	PV 105-108-110	
Casale Monferrato	AL 112-157	
Casanova Lonati	PV 80-84-182	
Casarile	MI 95-99-175	
Casatisma	PV 84-101	
Casei Gerola	PV 120-125-148-154	
Casorate Primo	PV 92-184	
Cassolnovo	PV 87-106-156	
Castana	PV 85-140- 100-10- 100-40	
Casteggio	PV 80-101-120-127-132-184- 100-10	FS
Castel San Giovanni	PC 98-95-179	FS
Castelletto di Branduzzo	PV 131-137	
Castello d'Agogna	PV 103	
Castelnuovo Scrivia	AL 153	
Cava Manara	PV 1-21-101-137-166-168	FS
Cecima	PV 151-152	
Cerano	NO 87	
Ceranova	PV 83	
Cernago	PV 125	

Comune e provincia	Linee In Transito	Intersc.
Cerignale	PC 123	
Certosa di Pavia	PV 93-95-175	FS
Cervesina	PV 137	
Chignolo Po	PV 165-179	
Cigognola	PV 80-140-184	
Cilavegna	PV 106-156	
Codevilla	PV 132-144	
Copiano	PV 155	
Corana	PV 148	
Cornale e Bastida	PV 148	
Corteolona	PV 133-147-165	FS
Corvino San Quirico	PV 132	
Costa dè Nobili	PV 133	
Cura Carpignano	PV 7-83-173	
Dorno	PV 108-153-154-168	
Fabbrica Curone	AL 152	
Ferrera Erbognone	PV 166	
Filighera	PV 147-155	
Fortunago	PV 101-124-142	
Frascarolo	PV 111-112-113	
Galliavola	PV 125	
Gambarana	PV 111-112-113	
Gambolò	PV 107-110-135-145-154-167	
Garlasco	PV 105-107-108-110-115-153-154-167	
Genzone	PV 147	
Gerenzago	PV 97-147	
Giussago	PV 93	
Godiasco Salice Terme	PV 120-142-144- 151-1 -151-2	
Golferenzo	PV 100-20	
Gravellona Lomellina	PV 106-156	
Gropello Cairoli	PV 105-108-110-115-153	
Guazzora	AL 153	
Inverno e Monteleone	PV 97-147	
Isola Sant'Antonio	AL 153	
Lacchiarella	MI 93	
Landriano	PV 94-97-155-173	
Lardirago	PV 83-94-173	
Linarolo	PV 24-96-165	
Lirio	PV 184	
Locate di Triulzi	MI 83-94-155	FS
Lomello	PV 115-125-166-167	
Lungavilla	PV 131-137	FS
Maghero	PV 155-173	
Marcignago	PV 99-164	
Marzano	PV 155-173	
Mede	PV 103-111-113-115-125-157-166-167	
Menconico	PV 117-118	
Mezzana Bigli	PV 112-114-125-154-155	
Mezzana Rabattone	PV 166-168	
Mezzanino	PV 85-95-182	
Milano	MI 83-94-95-99-115-120-153-155-172-175	M2
Mirandolo Terme	PV 147	FS
Molino dei Torti	153	
Montalto Pavese	PV 184	
Montebello della Battaglia	PV 101-120-124-127-132	
Montecalvo Versiggia	PV 85- 100-20	
Montescano	PV 85- 100-10	
Montesegale	PV 142	
Monticelli Pavese	PV 165-179	
Montù Beccaria	PV 100-10	
Mornico Losana	PV 80	
Mortara	PV 103-106-107-125-135	
Motta Visconti	MI 92	
Novara	NO 87	
Oliva Gessi	PV 132	
Opera	MI 83-94-155-172	
Ottobiano	PV 115-125-167	

Comune e provincia		Linee In Transito	Intersc.
Ottone	PC	123	
Pancarana	PV	137	
Parona	PV	106	
Pavia	PV	1-2-3-4-5-6-7-9-10-21-22-23-24-25 A-B-C-D-E	FS
		80-85-92-93-94-95-96-101-105-108-110-120-137-147- 164-166-168-172-173-175	
		Morpheus	
Pietra de' Giorgi	PV	80-140-184	
Pieve Albignola	PV	166-168	
Pieve del Cairo	PV	111-112-113-114-115-125-153	
Pieve Emanuele	MI	83-172	
Pieve Porto Marone	PV	97-165-179	
Pinarolo Po	PV	84	
Pizzale	PV	137	
Ponte Nizza	PV	120-121- 151-1 - 151-2	
Portalbera	PV	133	
Rea	PV	84-182	
Redavalle	PV	80-132	
Retorbido	PV	143-144	
Rivanazzano Terme	PV	120-144- 151-1 - 151-2	
Robecco Pavese	PV	84-101	
Rocca de' Giorgi	PV	84-101	
Rocca Susella	PV	127-142-143	
Rognano	PV	164-175	
Romagnese	PV	85-117	
Roncaro	PV	83-173	
Rosate	MI	92	
Rovescala	PV	98-430	
Rozzano	MI	175	
Ruino	PV	85-101-124-140	
Sale	AL	153	
San Ciripriano Po	PV	182	
San Damiano al Colle	PV	98	
San Genesio ed Uniti	PV	1-23-94-172-173	
San Giorgio di Lomellina	PV	115-125	
San Martino Siccomario	PV	1-21-22-101-105-108-110-120-137-166-168	
San Zenone al Po	PV	96-133	
Sannazzaro de' Burgondi	PV	114-153-154-166-168	
Santa Cristina e Bussone	PV	97-165	FS
Santa Giulietta	PV	80-132	FS
Santa Margherita di Staffora	PV	118-123	
Santa Maria della Versa	PV	85- 100-10 - 100-20 - 100-30 - 100-40	
Sant'Alessio con Vialone	PV	94-173	
Sarmato		95	
Sartirana Lomellina	PV	103-157	
Scaldasole	PV	153-154-166-168-148	
Silvano Pietra	PV	148	
Siziano	PV	83-172	FS
Sommo	PV	101-166-168	
Spessa	PV	96-133	
Stradella	PV	80-85-95-98-132-140-133-179-182-184- 100-10 - 100- 40	FS
Suardi	PV	111-112-113	
Torrazza Coste	PV	120-127-144	
Torre Beretti e Castellaro	PV	111-112-113	
Torre d'Arese	PV	155-173	
Torre de' Negri	PV	96	
Torre d'Isola	PV	4-92	
Torrevecchia Pia	PV	97-155-173	
Torricella Verzate	PV	80-132	
Tortona	AL	171	FS
Travaccò Siccomario	PV	22	
Trecale	MI	87	
Trivolzio	PV	92	
Tromello	PV	107-110-115-154-167	
Trovo	PV	92-164	
Val di Nizza	PV	121	



Comune e provincia	Linee In Transito	Intersc.
Valeggio	PV 167	
Valenza	AL 111	
Valera Fratta	LO 97	
Valle Lomellina	PV 103-157	
Valle Salimbene	PV 24-25-96-165	
Valverde	PV 117-121	
Varzi	PV 117-118-120-121-123-152-151-1 - 151-2	
Vellezzo Bellini	PV 99-164-175	
Vernate	MI 92	
Verretto	PV 84	
Verrua Po	PV 84-182	
Vidigulfo	PV 83-94-172	
Vigevano	PV 87-106-107-110-135-145-154-156-167	FS
Villanova d'Ardenghi	PV 105-108-110	
Villanterio	PV 97	
Vistarino	PV 155-173	
Voghera	PV 84-120-121-124-125-127-131-132-137-144-148-154-171-100-10 - 151-1 - 151-2	FS
Volpara	PV 100-20	
Zavattello	PV 85-101-117-121-124	
Zeccone	PV 172	
Zeme	PV 103-157	
Zenevredo	PV 98	
Zerbo	PV 96-133	
Zerbolò	PV 105	
Zibido San Giacomo	MI 175	
Zinasco	PV 166-168	

## 1.4 Caratteristiche della rete

<b>Tipologia di servizi</b>	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti).
<b>Numero linee</b>	79
<b>Numero Bus</b>	300 di cui 202 nuovi, climatizzati e non inquinanti (euro 6), attrezzati per disabili.
<b>Numero delle fermate</b>	quasi 2000 fermate sul territorio
<b>Km anni di produzione</b>	ca km 13.000.000

## 1.5 Elenco linee

### Linee Urbane Pavia

#### Linea Denominazione

1	Cava Manara - San Martino - Montemaino - San Genesio
2	Garibaldi - Policlinico - Garibaldi
3	Montebolone - Cascina Pelizza - Colombarone
4	Vallone Maestà - Sora - Torre d'Isola
5	Stazione FS - Gramegna - Policlinico - Stazione FS
6	Cassinetto - Cascina Pelizza
7	Maugeri Mondino - Vallone Pastrengo - Prado - Cura Carpignano
9	Circolare interna Policlinico San Matteo
10	Collegio Borromeo - Cà della Terra

### Linee di Area Urbana Pavia

#### Linea Denominazione

21	Pavia Stazione FS - Mezzana Corti
22	Pavia Stazione FS - Travacò - Boschi
23	Stazione FS - San Genesio
24	Pavia Montebolone - Linarolo - Pavia Montebolone
25	Pavia Montebolone - Valle Salimbene - Pavia Montebolone

### Linee servizio scolastico

#### Linea Denominazione

A	Autostazione - Istituto Bordonni
B	Autostazione - Istituto Volta
C	Autostazione FS - Istituto IPSIA
D	Autostazione - Istituto Clerici
E	Autostazione - Istituto Cossa (Montegrappa)

## Linee Extraurbane Area Oltrepò

### Linea Denominazione

80	Mornico Losana - Casteggio - Stradella - Pavia
84	Rea - Voghera
85	Pavia - Stradella - Romagnese
95	Castel San Giovanni - Pavia - Milano Famagosta M2
98	Stradella - Rovescala
100-10	Santa Maria della Versa - Stradella - Voghera FS
100-20	S. Maria della Versa - Golferenzo - Soriasco - Santa Maria della Versa
100-30	Santa Maria della Versa - Rovescala
100-40	Santa Maria della Versa - Castana - Broni
101	Pavia - Casteggio - Zavattarello
117	Bobbio - Romagnese - Varzi
118	Varzi - Menconico - Varzi
120	Varzi - Pavia - Milano Famagosta M2
121	Zavattarello - Valverde - Ponte Nizza - Voghera FS
123	Ottone - Brallo - Varzi
124	Le Moline - Voghera
127	Schizzola - Torrazza Coste - Voghera FS
131	Bressana - Voghera FS
132	Voghera - Stradella
137	Voghera - Pavia
140	Carmine - Stradella
142	Godiasco - Molino della Signora
143	Retorbido - Spinosa
144	Voghera - Salice
148	Ghiaie di Corana - Voghera FS
151-1	Voghera FS - Rivanazzano - Varzi
151-2	Voghera FS - Salice - Varzi
152	Fabbrica Curone - Varzi
182	Pavia - Rea
184	Casteggio FS - Stradella

## Linee Extraurbane Area Pavese

### Linea Denominazione

83	Albuzzano - Siziano - Milano
92	Motta Visconti - Pavia
93	Lacchiarella - Pavia

94	Pavia - Vidigulfo - Landriano - Milano Romolo M2 / FS
96	Zerbo - Pavia
97	Pieve Porto Morone - Romolo M2/FS
99	Marcignago - Milano Famagosta M2
133	Marcignago - Milano Famagosta M2
147	Camporinaldo - Pavia
155	Belgioioso - Milano Famagosta M2
164	Casorate Primo - Pavia
165	Monticelli Pavese - Pavia
172	Pavia - Siziano - Milano Via Vittadini
173	Bascapè - Maghero - Pavia
175	Pavia - Binasco - Milano Famagosta M2
179	Monticelli Pavese - Stradella

## Linee Extraurbane Area Lomellina

### Linea Denominazione

87	Vigevano - Novara
103	Mede - Mortara
105	Garlasco - Zerbolò - Pavia
106	Vigevano - Gravellona - Mortara
107	Garlasco - Mortara FS
108	Dorno - Garlasco - Pavia
110	Vigevano - Pavia
111	Pieve del Cairo - Torre Beretti - Valenza
112	Mezzana Bigli - Casale Monferrato
113	Pieve del Cairo - Mede
114	Pieve del Cairo - Sannazzaro de' Burgondi
115	Pieve del Cairo - Milano Famagosta M2
125	Mortara - Pieve del Cairo - Voghera
135	Vigevano - Garbana - Mortara
145	Vigevano - Gambolò
153	Sale - Pieve del Cairo - Milano Famagosta M2
154	Vigevano - Sannazzaro - Vigevano
156	Vigevano - Gravellona - Cassolnovo - Vigevano
157	Mede - Casale Monferrato
166	Mede - Pavia
167	Mede - Ottobiano - Vigevano
168	Dorno - Sannazzaro - Pavia

## Altre linee

### Linea Denominazione

SN	Servizio Urbano di Sannazzaro de' Burgondi
ST	Servizio Urbano di Stradella
M	Morpheus (servizio sperimentale)
3c	3centro (servizio sperimentale)
N	Noctibus (servizio notturno a chiamata)

## 1.6 Caratteristiche del servizio

Giorni di funzionamento: il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre.

Periodicità del servizio: il servizio si svolge secondo quattro periodi:

- > periodo invernale scolastico
- > periodo invernale non scolastico
- > periodo estivo non scolastico (alla chiusura delle scuole)
- > periodo estivo (4 settimane di agosto)

Ampiezza massima del servizio: dalle 4.50 (am) alle 1 (am).

Servizio garantito in caso di sciopero: le fasce orarie durante le quali verrà garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 15.00 alle 18.00.

## 1.7 Servizio in subaffidamento

Autoguidovie per contratto può subaffidare una quota del proprio servizio, ma sempre restando responsabile della qualità del servizio erogato.

## **2. Il Sistema Tariffario**

### **2.1 Tessera di riconoscimento**

Per viaggiare con un abbonamento settimanale, mensile o annuale occorre possedere la Tessera di Riconoscimento Autoguidovie.

La Tessera ha un costo di emissione di 10€ e validità 4 anni, viene rilasciata tramite procedura on-line o presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia.

Per tesserarsi si deve:

- allegare una fototessera,
- possedere una mail.

Se si è effettuato il tesseramento presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia, bisogna completare la registrazione sul sito [pavia.autoguidovie.it](http://pavia.autoguidovie.it) nella sezione tesseramento - cliente non ancora registrato, inserire il numero di tessera.

Per **completare la registrazione**, in entrambi i casi

- è necessario scegliere una password,
- si riceve una mail di conferma da conservare contenente anche la tessera in pdf da stampare.

### **2.2 Sistema tariffario Provincia di Pavia**

Nel Sistema Tariffario Lineare per le linee extraurbane della Provincia di Pavia ad ogni fascia chilometrica, in relazione al tragitto da percorrere, corrisponde una tariffa. Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base alla distanza che intercorre tra la località di origine e la località di destinazione. Le fasce chilometriche seguono un ordine crescente dalla Tratta 1 (0-5 km) alla Tratta 15 (>100 km).

**Biglietto di corsa semplice** Assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus e dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente alla tratta acquistata. È sempre possibile acquistare biglietti di corsa semplice a bordo autobus, durante tutto l'arco del servizio, con sovrapprezzo, alle tariffe di seguito riportate.

**Carnet 10 viaggi** Dà diritto ad effettuare 10 viaggi di corsa semplice. Può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione. Il carnet deve essere mantenuto integro ed indiviso fino ad esaurimento corse.

**Abbonamento settimanale 7 giorni** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, da lunedì a domenica.

**Abbonamento mensile** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e della relazione prescelta.

**Abbonamento annuale ordinario** In vendita all'Infopoint Autoguidovie presso l'Autostazione di Pavia (oltre che online e su App Autoguidovie e MyCicero), consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'anno di validità, dal

primo giorno di emissione per un anno solare, sulla tratta indicata nella Tessera di Riconoscimento.

**Venduto a bordo** tutti i giorni da inizio a fine servizio

Tratta	Classi km	biglietto ordinario di corsa semplice €	biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo con sovrapprezzo €	documento di viaggio multicorse valido per 10 viaggi €	abbonamento settimanale 7 giorni con validità di sette giorni dal lunedì alla domenica €	abbonam. mensile €	abbonamento annuale con validità 12 mesi consecutivi all'emissione €
1	0 - 5	1,40	3,00	12,50	9,50	33,00	321,00
2	5,1 - 10	1,80	3,00	16,50	12,50	42,50	412,00
3	10,1 - 15	2,20	4,00	20,00	15,00	51,00	496,00
4	15,1 - 20	2,50	4,00	23,00	17,00	59,00	576,00
5	20,1 - 25	2,90	4,00	26,50	19,50	67,50	661,00
6	25,1 - 30	3,30	5,00	30,50	22,00	75,00	739,00
7	30,1 - 35	3,60	5,00	33,50	24,00	82,00	807,00
8	35,1 - 40	4,00	6,00	37,00	26,00	89,00	880,00
9	40,1 - 50	4,80	6,00	44,00	29,50	101,00	996,00
10	50,1 - 60	5,50	7,00	51,00	33,00	107,00	1.027,50
11	60,1 - 70	6,10	7,00	56,00	34,50	107,00	1.027,50
12	70,1 - 80	6,70	8,00	62,00	36,00	107,00	1.027,50
13	80,1 - 90	7,30	8,00	67,50	37,50	107,00	1.027,50
14	90,1 - 100	7,90	9,00	73,00	38,00	107,00	1.027,50
15	100,1 - 120	9,20	10,00	84,50	40,00	107,00	1.027,50

## 2.3 Sistema tariffario Comune di Pavia

Con i titoli di viaggio urbani è possibile utilizzare le corse delle linee urbane e anche quelle delle linee extraurbane purché nell'ambito della relazione corrispondente alla tariffa acquistata. Il Servizio Urbano del Comune di Pavia, a livello tariffario, è suddiviso in Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2.

**Biglietto di corsa semplice Rete Urbana** Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 60 minuti a partire dalla convalida sulla Rete Urbana (comprese le frazioni Fossarmato e Cassinino).

**Biglietto di corsa semplice Area Urbana 1** Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 80 minuti a partire dalla convalida sulle tratte di Area Urbana 1 e sulla Rete Urbana.

**Biglietto di corsa semplice Area Urbana 2** Assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 90 minuti a partire dalla convalida sulle tratte di Area Urbana 2, Area Urbana 1 e sulla Rete Urbana.

**Biglietto giornaliero Rete Urbana** Assume validità solo se convalidato all'inizio del primo viaggio. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi sulla Rete Urbana durante la giornata in cui è stato convalidato.

**Biglietto di corsa semplice venduto a bordo** È possibile acquistare biglietti di corsa semplice a bordo autobus con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio

	<b>Rete Urbana</b>	<b>Area Urbana 1</b>	<b>Area Urbana 2</b>
Validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
Tariffa (Euro)	2,00	2,30	2,80

### **Carnet 10 viaggi Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2**

Dà diritto ad effettuare 10 viaggi di corsa semplice sulle relazioni corrispondenti alla tariffa acquistata. Vale per una durata pari al relativo biglietto di corsa semplice. Può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione. Il carnet deve essere mantenuto integro ed indiviso fino ad esaurimento corse.

**Abbonamento settimanale Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, da lunedì a domenica, sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

**Abbonamento mensile Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

**Abbonamento mensile Senior Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Il titolo è riservato ai residenti nel Comune Pavia e nei comuni di Area Urbana, di età superiore a 65 anni (uomini) e 60 (donne) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. E' necessario compilare lo spazio previsto nel titolo di viaggio con numero di tessera e validità.

**Abbonamento mensile Studenti Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Il titolo è riservato agli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

**Abbonamento trimestrale Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito dei tre mesi di validità (dalla prima convalida) e sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.



**Abbonamento annuale Studenti Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi, dal primo all'ultimo giorno di scuola, sulla tratta corrispondente alla tariffa acquistata. Hanno diritto all'acquisto solo gli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti).

**Abbonamento annuale Ordinario Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'anno di validità, dal primo giorno di emissione per un anno solare, sulla relazione corrispondente alla tariffa acquistata.

**Abbonamento annuale linee scolastiche Rete Urbana, Area Urbana 1, Area Urbana 2** Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi (dal primo all'ultimo giorno di scuola) sulle linee A B C D E. Hanno diritto all'acquisto solo gli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti).

## **2.4 Sistema tariffario comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi**

Sui servizi urbani dei Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi sono validi i titoli di viaggio di Tratta 1 extraurbani.

## **2.5 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus**

È possibile acquistare il biglietto a bordo bus con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio. Il biglietto si acquista su richiesta dal conducente, con denaro contato o di piccolo taglio (max € 5,00).

## **2.6 Sanzioni amministrative**

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

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

Per gli abbonamenti Sitam occorre essere muniti di:

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

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative.

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €.

Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

Le modalità di pagamento, indicate anche sul retro del verbale, sono le seguenti:

- il giorno successivo alla data di elevazione:

- Presso l'Infopoint di Pavia - via Trieste 23;

- on-line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it). Solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione.

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

## **2.7 Agevolazioni tariffe regionali**

### **Io 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.

### **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;
- 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 Provincia di Pavia

Io Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,50
Mensile	108,00
Trimestrale	312,00
Annuale	1039,00
Io Viaggio in Provincia di Pavia	82,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Pavia a € 81,00.

Il titolo è in vendita presso le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord, presso l'Infopoint di Pavia e all'interno delle principali stazioni ferroviarie della Provincia. Inoltre, in forma cartacea, è possibile trovarlo presso le rivendite autorizzate alla vendita di abbonamenti.

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

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

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

I titoli "lo viaggio Ovunque in Lombardia" sono caricabili anche su CRS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:

1. le biglietterie SBME,
2. le emettitrici automatiche,
3. gli sportelli bancomat abilitati,

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

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia, viale Trieste, 23 e sul sito internet: [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)

## 2.8 Carta Regionale dei Trasporti

lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata' (IVOL Agevolata) è un abbonamento annuale a tariffa agevolata a condizioni molto convenienti per invalidi e pensionati

che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.

L'abbonamento IVOL Agevolata va richiesto a Regione Lombardia. Gli uffici regionali a seguito di esito positivo dell'istruttoria, invieranno a domicilio un bollettino postale precompilato e nominativo da pagare in un'unica soluzione esclusivamente presso gli uffici di Poste Italiane SpA.

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

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

## **2.9 Rete di vendita**

I documenti di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito Internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)

I titoli di viaggio si possono acquistare anche su App Autoguidovie e gli abbonamenti on line.

## 3. Customer Care

### 3.1 Contatto con gli utenti

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie e la sua Clientela, che consentono di ottenere informazioni sui vari aspetti del servizio, quali orari, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni, avvisi e sulle varie attività svolte dall'azienda.

- Sito internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)
- Numero verde da telefono fisso 800 086567;
- Whatsapp (solo messaggi) 348 6349601 (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)
- Infopoint viale Trieste, 23 - Pavia (presso autostazione)
- App Moovit - App Autoguidovie - Google Transit - pagina di Facebook "Autoguidovie"

Inoltre Autoguidovie:

- si impegna a trasmettere a tutti i Comuni interessati al servizio gli orari delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio, i libretti orari e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini.

Le paline sono presenti in tutti i Comuni del territorio e indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus.

- mette a disposizione una mailing list sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it) per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni: servizio RSS;
- mette a disposizione i nostri canali Social aziendali (Facebook, Twitter e LinkedIn), che costantemente monitorati dai nostri dipendenti, offrono risposte celeri alle domande e alle richieste dei Clienti

Inoltre gli avvisi di servizio sono disponibili nell'App Moovit e nell'App Autoguidovie, entrambe scaricabili gratuitamente. Si precisa che gli uffici preposti a fornire le informazioni non possono fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi.

Il sito web mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni da parte del cliente: calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola.

### 3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza

La Clientela può rivolgersi a Autoguidovie per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Telefono al numero 800 086567 da rete fissa (lun-dom 7-20 escluso festivi)
- E-mail [clientipavia@autoguidovie.it](mailto:clientipavia@autoguidovie.it)
- Internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it) (area di Pavia)
- Posta: Autoguidovie - Strada Campeggi 17 - 27100 Pavia
- Presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia - viale Trieste, 23
- via sms tramite Whatsapp al 348 6349601

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

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

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autoritatrasporti.it](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 Assicurazione

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

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di riferimento della linea oppure recandosi direttamente presso la sede di Autoguidovie Spa.

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

<b>Per richieste di risarcimento danni:</b>		
<b>Indirizzo</b> (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Di persona dal Lun al ven dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
<b>Telefono</b> (per acquisizione informazioni)	02.49587328	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
<b>Fax</b>	02.49587312	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

## 3.4 Sanzioni e ricorsi

### Legge Regionale 18/13

#### • **Art 46 - Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico - comma 1**

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione.

#### • **Art 46 - comma 1 bis**

È ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.

#### • **Art 46 - comma 3**

Salvo quanto previsto dal comma 1bis e 2, le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dalla presente legge sono applicate secondo i criteri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 (Modifiche al sisLa sanzione può essere pagata:

- **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).

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, la sanzione sarà annullata, salvo pagamento delle spese

di procedimento per la gestione della pratica di 15 €.

Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

La documentazione completa attestante la regolarità del viaggio va presentata presso gli uffici Autoguidovie o inviata via fax entro 5 giorni dalla data della sanzione.

La sanzione, indicando obbligatoriamente il numero e la data della sanzione, può essere pagata presso:

- Infopoint di Autoguidovie c/o Autostazione di Pavia, Viale Trieste, 23
- on-line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)

Per i soggetti cui corre l'obbligo della notifica e purché il pagamento sia eseguito entro il 60° giorno dalla stessa, la sanzione è ridotta a 1/3 come sopra, ma maggiorata delle spese di notifica.

Dopo tale termine la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.

La gestione del recupero oggetto di sanzione potrà essere affidata a impresa specializzata.

Il trattamento dei dati personali contenuti nel verbale, l'eventuale trasferimento alla società incaricata delle azioni di incasso/recupero è conforme al D.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Se la sanzione è elevata tramite supporto elettronico i dati sono riportati sullo scontrino emesso e consegnato all'utente.

## **Ricorsi**

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notificazione anche con raccomandata indirizzata a: Autoguidovie S.p.A. - Direttore di Esercizio - Via M.F. Quintiliano, 18 - 20138 Milano o tramite mail a [ricorsipavia@autoguidovie.it](mailto:ricorsipavia@autoguidovie.it)

Si raccomanda di allegare tutta la documentazione necessaria alla pratica di ricorso in particolare:

- Motivazione del ricorso (scritto difensivo) riportando anche un indirizzo postale/mail e un recapito telefonico.
- Copia del verbale (frontespizio)
- A seconda dei casi copia del: titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento (AGI e/o SITAM), scontrino di ricarica (con sopra indicato n° tessera e percorso), ecc...

Ricordiamo che non verranno accettati eventuali ricorsi che non contengano tutti gli allegati necessari a chiarire lo scritto difensivo o illeggibili. Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione davanti al giudice del luogo in cui è stata commessa la violazione individuato a norma dell'articolo 22-bis, entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento (Art. 22 l 689/81).

tema penale) e accertate e contestate da personale e/o soggetti a ciò espressamente incaricati delle aziende di trasporto nel rispetto della normativa vigente.



### 3.5 Aspetti relazionali e comportamentali

- **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Gruppo Autoguidovie, numero di matricola e mansione.

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

Il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

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

## **4. I nostri obiettivi**

### **4.1 Certificazioni**

Dall'inizio del servizio sul territorio di Pavia Autoguidovie si è impegnata ad implementare le seguenti certificazioni:

- 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.

## **5. Condizioni di viaggio**

### **5.1 Diritti e Doveri dei viaggiatori**

#### **Diritti dei viaggiatori**

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

#### **Doveri dei viaggiatori**

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

segnalare in anticipo l'intenzione di salire a bordo e prenotare la fermata di discesa.

## 5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

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

**1) accesso agli autobus:** La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte: tutte le fermate sono a richiesta; si ricorda 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 la facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

**2) documenti di viaggio:** Per salire a bordo del bus è obbligatorio essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. È obbligatorio convalidare il titolo di viaggio mediante le convalidatrici di bordo, ove previsto; il documento di viaggio è personale, non cedibile e 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, online 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 convalidatrici di bordo (nel caso di titoli di viaggio SITAM 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 della convalidatrice di bordo, è obbligatorio presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

**Tessera di riconoscimento:** per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, trimestrale, annuale) sulle linee Autoguidovie occorre possedere la Tessera di Riconoscimento Autoguidovie. Nel caso di abbonamenti SITAM o lo Viaggio caricati su tessera elettronica deve essere obbligatoriamente conservato lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica e mostrato al verificatore in caso di controllo.

**Vendita a bordo:** il biglietto si può acquistare dal conducente solo con denaro contante o di piccolo taglio, su tutto l'arco del servizio. L'introduzione del sovrapprezzo verrà comunicata tramite avviso al pubblico e sito web.

**4) sanzioni:** Chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13). È sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il

possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica. La sanzione può essere saldata: in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione; scontata del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata. La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- presso gli Infopoint aziendali
- direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato
- presso i nostri punti vendita informatizzati
- on line sul sito autoguidovie.it

**5) comportamenti durante il viaggio:** Si ricorda 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 all'esterno il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se si resta in piedi, sorreggersi agli appositi sostegni; non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse; non appoggiarsi alle porte. Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato in vettura ed attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di Autoguidovie per la sicurezza e la regolarità del servizio.

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

**7) uso di cinture:** È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia dotato. 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, nei limiti previsti dalla Carta di Circolazione del mezzo.

**8) disabili a bordo:** Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità. Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti autobus attrezzati al trasporto disabili; l'allestimento di detti veicoli risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che stabilisce dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi.

Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre assicurati con la cintura di sicurezza predisposta, ove presente, e che la carrozzina sia bloccata, frenata e posizionata negli spazi e nel verso stabiliti 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. La totalità dei veicoli in servizio è attrezzata al trasporto disabili, gli Infopoint aziendali restano in ogni caso a disposizione per eventuali richieste relative alla disponibilità di mezzi per il trasporto di persone a ridotta capacità motoria.

**9) bambini a bordo:** Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino ripiegato, 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 solo nella postazione dei disabili - ove presente e quando libera - e solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). 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.

**10) animali a bordo:** Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un dispositivo 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 che viaggia gratuitamente.

## **11) trasporto di cose:**

### **Trasporto gratuito**

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

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm;
- › 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 purchè ripiegate non superino le dimensioni di cm. 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera. La bicicletta pieghevole è equiparata al trasporto gratuito di cose purché la sua dimensione massima sia tenuta posizionata in verticale; inoltre deve essere posizionata in modo che non sudici o deteriori i bus ed i sedili o crei intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente. La bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente nel posto disabili, ove libero.

Nel caso di situazioni di particolare affollamento l'operatore di esercizio potrà limitare od escludere il trasporto delle suddette biciclette pieghevoli.

### **Trasporto a pagamento**

› borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm;  
› in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

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

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

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri nè ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

### **12) divieti sistematici**

È fatto divieto al passeggero di:

› fumare (Legge 584/75 e successive modifiche);  
› accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;  
› parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;  
› occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;  
› esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;

- › insudiciare e guastare parti delle vetture;
- › fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- › aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- › gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

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

**13) oggetti rinvenuti:** l'Azienda si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. E' possibile reperire informazioni al riguardo ed eventualmente ritirare gli oggetti previa presentazione di un documento d'identità, presso gli sportelli Infopoint aziendali.

**14) segnalazione reclami:** il passeggero può far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:

- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via fax;
- › via posta elettronica;
- › via Internet (form o modulo scaricabile);
- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli Infopoint aziendali sugli autobus e alle rivendite;
- › tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o dell'Unità di riferimento.

**15) privacy:** Autoguidovie 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 page of lined paper. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.



