

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI PAVIA

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

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

Dal primo aprile 2018, Autoguidovie è gestore del trasporto pubblico della Provincia e del Comune di Pavia, un territorio ampio e articolato che comprende numerosi Comuni.

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

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

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

Buon viaggio.

**Il Direttore Operations
GABRIELE MARIANI**

1	1. PRESENTAZIONE	
	1.1 Autoguidovie	4
	1.2 Il servizio	5
	1.3 Il territorio servito	5
	1.4 Caratteristiche della rete	7
	1.5 Elenco linee	7
	1.6 Caratteristiche del servizio	8
	1.7 Servizio in subaffidamento	8
	1.8 Servizi a chiamata	8
2	2. SISTEMA TARIFFARIO	
	2.1 Tessera di riconoscimento	10
	2.2 Sistema tariffario Provincia di Pavia	10
	2.3 Sistema tariffario Comune di Pavia	12
	2.4 Sistema tariffario Comune di Voghera	14
	2.5 Sistema tariffario Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi	16
	2.6 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	16
	2.7 Multe e ricorsi	17
	2.8 Agevolazioni tariffe regionali	19
	2.9 Canali di vendita	20
3	3. CUSTOMER CARE	
	3.1 Contatto con gli utenti	21
	3.2 App Autoguidovie	21
	3.3 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	22
	3.4 Assicurazione	23
	3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	23
4	4. I NOSTRI OBIETTIVI	
	4.1 Sostenibilità	24
	4.2 Indagine di customer satisfaction	25
	4.3 Criteri di qualità	26
5	5. CONDIZIONI DI VIAGGIO	
	5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	28
	5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	28

1.1 AUTOGUIDOVIE

Dal 1° aprile 2018 Autoguidovie svolge il servizio di trasporto pubblico locale nel territorio di Pavia (Comune e Provincia). Il servizio conta oltre 400 dipendenti, più di 13,5 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 145 milioni di euro.

Autoguidovie, attenta verso la soddisfazione del Cliente, si impegna quotidianamente per garantire i requisiti necessari al fine di offrire un'ottima qualità del servizio che si esprime in molteplici aspetti: età media dei mezzi, controllo satellitare della flotta, ecc.

Tutto questo trova una sintesi nei nostri valori:

- Responsabilità e individuale e sociale;
- Trasparenza del nostro agire;
- Passione per il nostro mestiere;
- Innovazione;
- Determinazione con cui operiamo;
- Qualità del nostro servizio.

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

Autoguidovie oggi è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali. Attiva nei numerosi servizi dedicati al trasporto pubblico urbano e extraurbano, oggi è presente direttamente in Lombardia, Piemonte ed Emilia-Romagna. In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

Guidati da una costante spinta a crescere, Autoguidovie negli anni ha esteso la sua esperienza e know how in aziende operanti nel TPL: nel 2015 Autoguidovie acquisisce il 29,50% delle quote della società di trasporto pubblico DolomitiBus con sede in Belluno e nel 2019 acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara.

Nel 2021 entrano in Autoguidovie Venetiana srl e Venziana Motoscafi, ampliando le attività al trasporto via acqua, e Cavourese che allarga il perimetro di attività in Piemonte.

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

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

1.2 IL SERVIZIO

La rete comprende 79 autolinee più 5 linee del servizio urbano di Voghera, che servono un totale di 198 Comuni. Le linee principali del servizio si attestano su Pavia, Voghera e Vigevano.

1.3 IL TERRITORIO SERVITO

Comuni serviti: 175 in Provincia di Pavia, 15 in Provincia di Milano, 3 in Provincia di Alessandria, 1 in Provincia di Piacenza, 2 in Provincia di Novara, 1 in Provincia di Lodi.

Comune e provincia		Linee in Transito
Alagna	PV	167
Albuzzano	PV	83-147-173
Arena Po	PV	133-Miobus
Badia Pavese	PV	165-179-96
Bagnaria	PV	120-151-Miobus
Barbianello	PV	84-182
Bascapè	PV	173-194
Bastida Pancarana	PV	137
Battuda	PV	99-164
Belgioioso	PV	96-133-147-155-165
Bereguardo	PV	92
Besate	MI	92
Binasco	MI	93-99-175-176
Borgarello	PV	93-176
Borgo Priolo	PV	124-127-184
Borgo San Siro	PV	110
Borgoratto Mormorolo	PV	124-Miobus
Bornasco	PV	83-94-172
Brallo di Pregola	PV	95-98-179-Miobus
Breme	PV	157
Bressana Bottarone	PV	101-131-137
Broni	PV	80-95-185-188-132-140-182-184-Miobus
Bubbiano	MI	92
Calvignano	PV	184-Miobus
Calvignasco	MI	92
Campospinoso Albaredo	PV	95-182
Candia Lomellina	PV	157
Colli Verdi	PV	85-121-124-140-Miobus
Cerignale	PC	Miobus
Canneto Pavese	PV	85-98-185-188-Miobus
Carbonara al Ticino	PV	105-108-110
Carpiano	MI	194
Casale Monferrato	AL	112-157
Casanova Lonati	PV	84-182
Casarile	MI	99-175-176
Casatisma	PV	84-101-120
Casei Gerola	PV	120-125-148-154
Casorate Primo	PV	92-164
Cassolnovo	PV	87-106
Castana	PV	188-Miobus
Casteggio	PV	80-84-185-101-120-124-184-Miobus
Castel San Giovanni	PC	95-98-179-Miobus
Castelletto di Branduzzo	PV	131-137
Castello d'Agogna	PV	103
Cava Manara	PV	1-21-101-120-137-168
Cecima	PV	120-121-151
Cerano	NO	87
Ceranova	PV	83-94
Cernago	PV	125

Comune e provincia		Linee in Transito
Certosa di Pavia	PV	93-175-176
Cervesina	PV	137
Chignolo Po	PV	165-179-96
Cigognola	PV	80-185-132-140-184-Miobus
Cilavegna	PV	106
Codevilla	PV	84-124-127-132-144
Copiano	PV	147-155
Corana	PV	148
Cornale e Bastida	PV	148
Corteolona Genzone	PV	97-133-147-165
Corvino San Quirico	PV	80-132-125-Miobus
Costa dè Nobili	PV	133
Cura Carpignano	PV	7-83-173
Dorno	PV	108-110-153-154-168
Fabbrica Curone	AL	152-Miobus
Filighera	PV	147-155
Fortunago	PV	124-142-Miobus
Frascarolo	PV	111-112
Galliaiola	PV	125
Gambarana	PV	111-112
Gambolò	PV	107-110-135-145-167
Garlasco	PV	105-107-108-110-115-153-154-167
Gerenzago	PV	97-147
Giussago	PV	93
Godiasco Salice Terme	PV	120-121-142-144-151
Golferenzo	PV	186-Miobus
Gravellona Lomellina	PV	106
Gropello Cairoli	PV	-108-110-115-153
Inverno e Monteleone	PV	97-147
Lacchiarella	MI	93
Landriano	PV	94-97-155-173-194
Lardirago	PV	83-94-173
Linarolo	PV	24-96-165
Lirio	PV	140-184-Miobus
Locate di Triulzi	MI	194
Lomello	PV	115-125-167
Lungavilla	PV	131-137
Maghero	PV	155-173
Marcignago	PV	99-164
Marzano	PV	155-173
Mede	PV	103-111-115-125-157-167
Menconico	PV	118-123-Miobus
Mezzana Bigli	PV	112-154
Mezzana Rabattone	PV	168
Mezzanino	PV	95-182
Milano	MI	83-95-99-120-153-172-175-176-194
Miradolo Terme	PV	147
Molino dei Torti	PV	125-154
Montalto Pavese	PV	140-184-Miobus



1. PRESENTAZIONE

Comune e provincia		Linee in Transito
Montebello della Battaglia	PV	84-185-120-124-127-132
Montecalvo Versiggia	PV	85-186-Miobus
Montescano	PV	85-185-Miobus
Montesegale	PV	142
Monticelli Pavese	PV	165-179
Montù Beccaria	PV	85-98-185-Miobus
Mornico Losana	PV	80-Miobus
Mortara	PV	103-106-107-125-135
Motta Visconti	MI	92
Novara	NO	87
Oliva Gessi	PV	132-Miobus
Opera	MI	83--172-194
Ottobiano	PV	115-125-167
Pancarana	PV	137
Parona	PV	106
Pavia	PV	1-2-3-4-6-7-8-9-10-21-22-23-24-25 A-B-C-D-E 92-93-94-95-96-99-101-105-108-110-120-137-147-164-165-168-172-173-175-176-182 Morpheus-3centro-Noctibus
Pietra de' Giorgi	PV	80-140-184-Miobus
Pieve Albignola	PV	168
Pieve del Cairo	PV	111-112--115-125-154
Pieve Emanuele	MI	83-172
Pieve Porto Marone	PV	96-97-165-179
Pinarolo Po	PV	84
Pizzale	PV	137
Ponte Nizza	PV	120-121-151-Miobus
Portalbera	PV	133
Rea	PV	84-182
Redavalle	PV	132-185-Miobus
Retorbido	PV	144
Rivanazzano Terme	PV	120-121-144-151
Robecco Pavese	PV	84
Rocca de' Giorgi	PV	140-Miobus
Rocca Susella	PV	127-142
Rognano	PV	99-164-175-176
Romagnese	PV	85-117-Miobus
Roncaro	PV	83-173
Rosate	MI	92
Rovescala	PV	98-187-Miobus
San Cipriano Po	PV	182
San Damiano al Colle	PV	98-Miobus
San Genesio ed Uniti	PV	1-23-94-172-173
San Giorgio di Lomellina	PV	115-125
San Martino Siccomario	PV	1-21-22-101-105-108-110-120-137-168
San Zenone al Po	PV	96-133
Sannazzaro de' Burgondi	PV	112-108-154-168 servizio urbano
Santa Cristina Bissone	PV	97-165
Santa Giuletta	PV	132-185-Miobus
Santa Margherita di Staffora	PV	118-123-Miobus
Santa Maria della Versa	PV	85-185-186-187-188-Miobus
Sant'Alessio con Vialone	PV	94-173
Sartirana Lomellina	PV	103-157
Scaldasole	PV	108-154-168
Silvano Pietra	PV	148
Siziano	PV	83-172
Sommo	PV	101-120-137-168
Spessa	PV	96-133
Stradella	PV	80-85-95-98-185-188-132-133-140-179-182-184-Miobus
Suardi	PV	111-112
Torrazza Coste	PV	120-127
Torre Beretti	PV	111-112
Torre d'Arese	PV	155-173

Comune e provincia		Linee in Transito
Torre d'Isola	PV	4-92
Torrevecchia Pia	PV	97-155-173
Torricella Verzate	PV	80-132-185-Miobus
Travacò Siccomario	PV	22
Trecate	NO	87
Trivolzio	PV	92
Tromello	PV	107-110-115-167
Trovo	PV	92-164
Val di Nizza	PV	121-Miobus
Valeggio	PV	167
Valenza	AL	111
Valera Fratta	LO	97
Valle Lomellina	PV	103-157
Valle Salimbene	PV	24-25-96-165
Varzi	PV	117-118-120-123-151-152-Miobus
Vellezzo Bellini	PV	99-164-176
Vernate	MI	92
Verretto	PV	84
Verrua Po	PV	84-182
Vidigulfo	PV	83-94-172
Vigevano	PV	87-106-107-110-135-145-167
Villanova d'Ardenghi	PV	105-110
Villanterio	PV	97
Vistarino	PV	155-173
Voghera	PV	84-185-120-121-124-125-127-131-132-137-144-148-151-154-Miobus Linee urbane:1-2-3-4-5
Volpara	PV	186-Miobus
Zavattarello	PV	85-117-121-124-Miobus
Zeccone	PV	172
Zeme	PV	103-157
Zenevredo	PV	179-95-Miobus
Zerbo	PV	96-133
Zerbolò	PV	105-110
Zibido San Giacomo	MI	176
Zinasco	PV	168



1.4 CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi	Servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti) e a chiamata
Numero linee	86 (compresi i servizi speciali) + 5 del servizio urbano di Voghera
Numero bus	308 bus di linea / 3 scuolabus
Numero delle fermate	Circa 2000 fermate sul territorio
Km annui di produzione	Ca km 13.000.000

1.5 ELENCO LINEE

Linee Urbane Pavia

Linea	Denominazione
1	S. Genesio > Montemaino > S. Martino S. > Cava M.
2	Taramelli (AVIS) > Garibaldi > Taramelli (AVIS) (Circolare)
3	Q.re Montebolone > Ist. Maugeri - Mondino > Del Colombarone
3 centro	Q.re Montebolone > Municipio > Cavour > Stazione FS
4	Q.re Vallone > Gramsci - Strada Sora > Torre Is.
6	Tavazzani (piazzale) > C.na Pelizza - Tibaldi
7	Cura C. > Q.re Vallone - Pastrengo > Ist. Maugeri - Mondino
8	Della Repubblica > E. Filiberto > Brambilla
9	Taramelli (AVIS) > Policlinico S. Matteo (Circolare)
10	Cà della Terra > Garibaldi
M	MORPHEUS (Circolare Notturna)

Linee di Area Urbana Pavia

Linea	Denominazione
21	Stazione FS > S. Martino S. > Cava M. - Mezzana Corti
22	Stazione FS > S. Martino S. > Travacò Mezzano - Boschi
23	S. Genesio U. > Stazione FS
24	Q.re Montebolone > Linarolo > Q.re Montebolone (Circolare)
25	Q.re Montebolone > Valle S. > Q.re Montebolone (Circolare)

Linee di Area Urbana Pavia

Linea	Denominazione
A	Autostazione > Gorizia/Garibaldi (Istituto Bordonì)
B	Autostazione > Abbiategrasso (Istituto Volta)
C	Autostazione > Ludovico il Moro (IPSIA)
D	Autostazione > Ponzio (Istituto Clerici)
E	Autostazione > Montegrappa (Istituto Cossa)

Linee Extraurbane Area Pavese

Linea	Denominazione
83	Albuzzano > Vidigulfo > Siziano > Milano Romolo FS/M2
92	Vernate > Casorate P. > Motta V. > Bereguardo > Pavia Autostazione
93	Binasco Autostazione > Lacchiarella > Giussago > Pavia Autostazione
94	Pavia Autostazione > Vidigulfo > Landriano > Bascapè
96	Zerbo > Belgioioso > Pavia Autostazione
97	Pieve P. Morone > S. Cristina B. > Villanterio > Torrevecchia > Landriano
99	Marcignago Vill. Europa > Vellezzo B. > Milano Famagosta M2
133	Belgioioso > Corteolona > Stradella
147	Miradolo Camporinaldo > Inverno M. > Belgioioso > Pavia Autostazione
155	Belgioioso > Torrevecchia > Landriano
164	Casorate P. > Vellezzo B. > Marcignago > Pavia Autostazione
165	Casorate P. > Vellezzo B. > Marcignago > Pavia Autostazione

Linee Extraurbane Area Oltrepò

Linea	Denominazione
80	Stradella > Broni > Mornico L. > Casteggio FS
84	Rea > Verrua Po > Robecco P. > Voghera Autostazione
85	Broni > Stradella > S. Maria della Versa Zavattarello > Romagnese
95	Castel S. Giovanni > Stradella > Pavia Autostazione/Milano Famagosta M2
98	Castel S. Giovanni/Stradella > Montù B. > Rovescala
185	S. Maria della Versa > Stradella > Broni/Voghera Autostazione
186	S. Maria della Versa > Golferenzo > S. Maria della Versa (circolare)
187	S. Maria della Versa > Rovescala
188	S. Maria della Versa > Castana > Stradella > Broni
101	Pavia Autostazione > Casteggio FS
117	Romagnese > Zavattarello > Varzi
118A	Varzi > S. Margherita Casanova > Menconico > Varzi (Circolari A e B)
118B	
120	Varzi > Milano Famagosta M2 (via Voghera/Casteggio - Pavia)
121	Zavattarello > Ponte Nizza > Voghera Autostazione
123	Brallo di Pregola > Varzi
124	Zavattarello > Fortunago > Casteggio FS/Voghera Autostazione
127	Borgo Priolo Schizzola > Torrazza Coste > Voghera Autostazione
131	Bressana B. > Castelletto Br. > Voghera Autostazione
132	Voghera Autostazione > Casteggio FS > Stradella FS/Oliva Gessi
137	Voghera Autostazione > Pavia Autostazione (via Piazzale Cervesina)
140	Ruino Carmine > Broni > Stradella
142	Godiasco Salice T. > Fortunago Molino della Signora
144	Voghera Autostazione > Retorbido > Godiasco Salice T.
148	Corana Ghiaie > Cornale > Voghera Autostazione
151	Voghera Autostazione > Godiasco Salice T. > Varzi
152	Fabbrica Curone > Varzi
182	Pavia Autostazione/Stradella > Mezzanino > Verrua Po > Rea
184	Casteggio FS/Stradella > Broni > Montalto Ca' del Fosso



Linee Extraurbane Area Lomellina

Linea	Denominazione
87	Vigevano > Cassolnovo > Trecate > Novara Autostazione
103	Mede FS > Valle Lomellina > Mortara FS
105	Garlasco > Zerbolò > Pavia Autostazione
106	Vigevano FS > Cilavegna > Mortara FS
107	Vigevano/Garlasco > Mortara FS
108	Dorno > Garlasco > Pavia Autostazione
110	Vigevano > Garlasco > Pavia Autostazione > (via Gambolò/B.go S. Siro)
111	Mede FS > Pieve C. > Frascarolo > Valenza
112	Sannazzaro > Mezzana Bigli > Pieve C. > Frascarolo > Casale Monferrato
115	Pieve C. > Mede > Garlasco
125	Mortara FS > Mede > Pieve C. > Voghera Autostazione
135	Vigevano > Gambolò Garbana/Remondò > Mortara FS
145	Vigevano FS > Gambolò
153	Pieve C. > Sannazzaro > Garlasco > Milano Famagosta M2
154	Voghera Autostazione > Pieve C. > Sannazzaro > Garlasco > Vigevano
157	Mede FS > Zeme > Casale Monferrato
167	Mede > Ottobiano > Gambolò > Vigevano/Valeggio > Garlasco
168	Pavia > Sommo > Zinasco > Sannazzaro > Dorno

Altre linee

Linea	Denominazione
SN	Servizio Urbano di Sannazzaro de' Burgondi

Servizio urbano di Voghera

Linea	Denominazione
1	Stazione FS > Q.re Medassino
2	Q.re Valle > Stazione FS
3	Stazione FS > Italia
4	Serra (Altomasso) > Stazione FS
5	Circolare FS (e rinforzo scolastico Ist. Baratta)
6	Servizio scuolabus

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

1.8 SERVIZI A CHIAMATA

Miobus Oltrepò

Da settembre 2019 è attivo Miobus: il servizio di trasporto pubblico a chiamata dell'Oltrepò che offre la possibilità di gestire i propri spostamenti nell'ambito dei comuni serviti nelle due aree di riferimento (Stradella - Santa Maria della Versa; Varzi) nelle fasce orarie 9:30 - 11:30 e 16:30 - 18:30 programmando lo spostamento desiderato all'orario e con il percorso che meglio soddisfano le proprie necessità. Il servizio affianca e complementa il normale servizio di linea extraurbano (Oltrepò) attivo da inizio servizio fino alle 9:30, dalle 11:30 alle 16:30 e dalle 18:30 fino a fine servizio.

È attivo:

- nell'area di Varzi dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 16:30 alle 18:30;
- nell'area Stradella - S. M. della Versa dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 16:30 alle 18:30; il venerdì anche dalle 8:30 alle 12:30 per il mercato di Broni.

È sospeso nei giorni 1° gennaio - 1° maggio - 15 agosto - 25 dicembre.

Il servizio a chiamata dell'Oltrepò è utilizzabile prenotando il viaggio tramite APP Miobus o telefonicamente. Ogni utente che vuole usufruire del servizio viene registrato nella lista degli utenti al momento della prima prenotazione e riceve un codice che dovrà poi utilizzare come riconoscimento per tutte le prenotazioni successive.

Noctibus

Noctibus è il servizio di trasporto pubblico urbano notturno a chiamata del Comune di Pavia.

Grazie a percorsi e orari flessibili, Miobus va incontro a tutte le tue esigenze notturne di spostamento. Con Noctibus, puoi prenotare una corsa all'orario che preferisci entro le fasce orarie di disponibilità del servizio, presso le fermate di partenza e arrivo desiderate all'interno della tua area. Attivo tutti i giorni dalle 20:00 alle 01:00 e prenotabile tramite app Miobus o telefonicamente.

Il servizio è sospeso nei giorni: 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

2.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Per viaggiare con un abbonamento occorre essere in possesso della Tessera di riconoscimento Autoguidovie.

La tessera Autoguidovie ha validità quadriennale ed é rilasciata dall'Azienda esercente, previa compilazione dell'apposito modulo online.

Il cliente può scegliere tra:

- la tessera digitale, che é gratuita e consente l'acquisto degli abbonamenti Autoguidovie esclusivamente da App/web
- la tessera elettronica regionale, che costa 10€ e consente l'acquisto degli abbonamenti Autoguidovie, IVOL e STIBM da tutti i canali di vendita, quindi App/web, Rivendite e Infopoint

Per tesserarsi é necessaria una fototessera e possedere una mail.

Se si é effettuato il tesseramento presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia, bisogna completare la registrazione sul sito pavia.autoguidovie.it nella sezione tesseramento – cliente non ancora registrato, inserire il numero di tessera.

Per completare la registrazione, in entrambi i casi

- é 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).

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili sull'App Autoguidovie.

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. É 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 settimanale per/da Voghera: consente di effettuare un numero illimitato di viaggi per/da Voghera dal lunedì alla 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 mensile per/da Voghera consente di effettuare un numero illimitato di viaggi per/da Voghera 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.

Titoli di viaggio riservati agli Smart Worker:

- Carnet mensile 16 viaggi: dà diritto ad effettuare 16 viaggi di corsa semplice durante tutto il mese prescelto;
- Carnet mensile 24 viaggi: dà diritto ad effettuare 24 viaggi di corsa semplice durante tutto il mese prescelto.

PER LE TARIFFE VEDI TABELLA PAGINA SEGUENTE

2.2.1 SEZIONE STUDENTI

Promozioni speciali studenti

Annuale studenti (unica soluzione): ideale per chi vuole un abbonamento annuale in un'unica soluzione. Permette di acquistare i mensili dell'anno scolastico in un'unica soluzione e avere così i mesi di maggio e giugno regalati.

Annuale studenti EASY: ideale per chi vuole un abbonamento annuale ma con pagamenti mensili. Il pagamento avviene in 8 rate mensili senza alcun costo aggiuntivo: occorre solo registrare su APP Autoguidovie la propria carta di credito (dalla sezione profilo>gestione carte) con fondi sufficienti a coprire il piano di rateizzazione. L'annuale EASY è acquistabile solo da App Autoguidovie ed è riservato ai clienti con età inferiore ai 20 anni.

Mensile studenti sc.20%: l'abbonamento, che non è normalmente in vendita, viene istituito solo in mesi caratterizzati da un numero di giornate scolastiche ridotte. È ideale per chi vuole un abbonamento mensile conveniente anche nei mesi 'parziali' es. aprile, ecc. (la vendita è limitata e soggetta a comunicazione specifica).

Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nel mese di riferimento.

TARIFFE TITOLI STUDENTI EXTRAURBANO PAVIA					
Tratta Annuale Studenti	Classi chilometriche	Mensile	Annuale EASY	Annuale EASY	
				1^ rata	7 rate successive
1	0-5	€ 34,50	€ 269,00	€ 27,50	€ 34,50
2	5,1 - 10	€ 44,00	€ 343,00	€ 35,00	€ 44,00
3	10,1 - 15	€ 53,00	€ 413,00	€ 42,00	€ 53,00
4	15,1 - 20	€ 62,00	€ 484,00	€ 50,00	€ 62,00
5	20,1 - 25	€ 71,00	€ 554,00	€ 57,00	€ 71,00
6	25,1 - 30	€ 79,00	€ 616,00	€ 63,00	€ 79,00
7	30,1 - 35	€ 86,00	€ 671,00	€ 69,00	€ 86,00
8	35,1 - 40	€ 94,00	€ 733,00	€ 75,00	€ 94,00
9	40,1 - 50	€ 107,00	€ 835,00	€ 86,00	€ 107,00
10	50,1 - 60	€ 108,00	€ 842,00	€ 86,00	€ 107,00
11	60,1 - 70	€ 108,00	€ 842,00	€ 86,00	€ 107,00
12	70,1 - 80	€ 108,00	€ 842,00	€ 86,00	€ 107,00
13	80,1 - 90	€ 108,00	€ 842,00	€ 86,00	€ 107,00
14	90,1 - 100	€ 108,00	€ 842,00	€ 86,00	€ 107,00

2. SISTEMA TARIFFARIO

Tratta	Classi km	Biglietto ordinario di corsa semplice €	Biglietto ordinario di corsa semplice venduto a bordo €	Carnet 10 viaggi €	Settimanale €	Settimanale per/da Voghera (lunedì-domenica) €
1	0-5	1,60	3,00	14,00	12,00	14,00
2	5,1 - 10	2,10	3,50	17,50	15,00	17,00
3	10,1 - 15	2,60	4,00	21,50	18,00	20,00
4	15,1 - 20	3,00	4,00	25,00	21,00	23,00
5	20,1 - 25	3,40	4,50	28,50	24,00	26,00
6	25,1 - 30	3,90	5,00	33,00	27,00	29,00
7	30,1 - 35	4,30	5,50	36,50	29,50	31,50
8	35,1 - 40	4,80	6,00	40,00	32,00	34,00
9	40,1 - 50	5,60	6,50	47,50	36,50	38,50
10	50,1 - 60	6,50	7,50	55,00	40,50	42,50
11	60,1 - 70	7,20	8,00	61,00	42,50	44,50
12	70,1 - 80	8,00	9,00	67,00	44,50	46,50
13	80,1 - 90	8,70	9,50	73,00	46,00	48,00
14	90,1 - 100	9,40	10,00	79,00	47,00	49,00
15	100,1 - 120	11,00	11,50	91,00	49,00	51,00

Tratta	Classi km	Mensile €	Mensile per/da Voghera €	Annuale ordinario €	Carnet Mensile 16 viaggi €	Carnet Mensile 24 viaggi €
1	0-5	34,50	40,50	330,00	20,00	29,00
2	5,1 - 10	44,00	50,00	424,00	26,00	37,00
3	10,1 - 15	53,00	59,00	510,00	31,00	45,00
4	15,1 - 20	62,00	68,00	592,00	36,00	53,00
5	20,1 - 25	71,00	77,00	679,00	41,00	60,00
6	25,1 - 30	79,00	85,00	760,00	46,00	67,00
7	30,1 - 35	86,00	92,00	830,00	50,00	73,00
8	35,1 - 40	94,00	100,00	904,00	55,00	80,00
9	40,1 - 50	107,00	108,00	1.024,00	62,00	91,00
10	50,1 - 60	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00
11	60,1 - 70	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00
12	70,1 - 80	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00
13	80,1 - 90	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00
14	90,1 - 100	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00
15	100,1 - 120	108,00	108,00	1.039,00	63,00	92,00

Tariffe valide dal 12 settembre 2023

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.

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili sull'App Autoguidovie.

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.

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.

TIPOLOGIA	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Biglietto ordinario a tempo	1,50	2,10	2,60
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
dal momento della convalida sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Biglietto venduto a bordo	2,50	3,00	3,50
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
dal momento della convalida sulla	20,1 - 25	valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia senza limitazioni di corse	
Biglietto giornaliero	4,30	/	/
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
Carnet 10 viaggi	13,50	17,50	22,50
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
		relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

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 (don- ne) 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. È 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.

TIPOLOGIA	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Settimanale 7 giorni	12,00	15,00	17,00
validità	dal lunedì alla domenica		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario mensile	35,50	44,00	50,00
validità	dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario mensile studenti	29,00	35,00	41,00
validità	dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario mensile senior	18,00	22,00	25,00
validità	dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare		
senza limitazioni di viaggi sulla	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana		
Abbonamento ordinario trimestrale	90,00	111,00	127,00
validità	tre mesi dalla data della prima convalida		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario annuale studenti (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	185,00	220,00	259,00
validità	anno scolastico		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario annuale	340,00	419,00	478,00
validità	un anno dalla data di emissione		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

Convenzioni speciali: è possibile stipulare convenzioni con prezzi speciali e riservati dei titoli di viaggio. Anche per l'anno 24-254, grazie al rinnovo della convenzione con Università di Pavia che contribuisce in modo importante per garantirne il prezzo vantaggioso, è disponibile UNIPASS, l'abbonamento annuale al servizio urbano e di area urbana riservato agli studenti universitari. Il costo dell'abbonamento Unipass per studenti, dottorandi e studenti Erasmus è di euro 25,00 e per gli specializzandi e i laureandi è di euro 175,00.

2.4 SISTEMA TARIFFARIO COMUNE DI VOGHERA

Per il servizio urbano del comune di Voghera sono validi i titoli di viaggio di seguito descritti.

Biglietto di corsa semplice Rete Urbana: assume validità solo se convalidato appena saliti sul bus. Vale 60 minuti a partire dalla convalida. Tutti i biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche a bordo bus con sovrapprezzo, con denaro contato o di piccolo taglio.

Carnet da 10 viaggi Rete Urbana: dà diritto ad effettuare 10 viaggi di corsa semplice. Vale per una durata pari al biglietto di corsa semplice. Può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione.

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

Per acquistare gli abbonamenti settimanali, mensili o annuali è necessario essere in possesso della Tessera di Riconoscimento Autoguidovie che può essere richiesta:

- on-line sul sito voghera.autoguidovie.it - tessera - tesseramento on-line;
- presso l'infopoint Autoguidovie di Pavia viale Trieste;
- presso Infopoint Voghera (Deposito), in via Oriolo 23 (orari di apertura pubblicati con avvisi).



Abbonamento settimanale Rete Urbana: consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, da lunedì a domenica. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. Riportare il numero di tessera e la validità dell'abbonamento negli appositi spazi previsti nel titolo di viaggio.

Abbonamento ordinario mensile Rete Urbana: consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese). L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. Riportare il numero di tessera e la validità dell'abbonamento negli appositi spazi previsti nel titolo di viaggio.

Abbonamento ordinario annuale Rete Urbana: 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. Riportare il numero di tessera e la validità dell'abbonamento negli appositi spazi previsti nel titolo di viaggio.

Abbonamento mensile studenti Rete Urbana: 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) sulle linee urbane di Voghera. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio.

Abbonamento mensile senior Rete Urbana: il titolo è riservato ai residenti nel Comune Voghera di età superiore a 65 anni (uomini), a 60 anni (donne) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese) sulle linee urbane di Voghera. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio.

Abbonamento annuale studenti (fino a 20 anni) Rete Urbana: 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 (dal primo all'ultimo giorno di scuola). Hanno diritto all'acquisto solo gli studenti delle scuole fino alle superiori di secondo grado (fino a 20 anni compiuti).

Abbonamento annuale senior Rete Urbana: il titolo è riservato ai residenti nel Comune Voghera di età superiore a 65 anni (uomini), a 60 anni (donne) e consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'anno di validità, dal primo giorno di emissione per un anno solare sulle linee urbane di Voghera. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. In vendita all'Infopoint Autoguidovie presso l'Infopoint di Pavia e di Voghera oltre che online e su App Autoguidovie.

Abbonamenti scuolabus Voghera: titoli riservati agli iscritti e validi solo sul servizio Scuolabus. L'iscrizione al servizio Scuolabus si effettua presso gli uffici del comune di Voghera

Abbonamento mensile scuolabus: consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese). L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. Riportare il numero di tessera e la validità dell'abbonamento negli appositi spazi previsti nel titolo di viaggio.

Abbonamento annuale scuolabus: consente di effettuare un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno di scuola. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla Tessera di Riconoscimento e convalidato all'inizio del primo viaggio. Riportare il numero di tessera e la validità dell'abbonamento negli appositi spazi previsti nel titolo di viaggio.

Titoli di viaggio validi sul SERVIZIO URBANO	Tariffa €
Biglietto rete urbana Voghera	1,50
Biglietto Giornaliero rete urbana Voghera	4,30
Biglietto venduto a bordo con sovrapprezzo	2,50
Carnet rete urbana Voghera	13,50
Settimanale rete urbana Voghera	12,00
Mensile rete urbana Voghera	33,50

Titoli di viaggio validi sul SERVIZIO URBANO	Tariffa €
Mensile studenti (fino ai 20 anni)	25,00
Mensile senior (dai 60 anni per le donne e dai 65 anni per gli uomini, residenti a Voghera)	25,00
Annuale ordinario rete urbana Voghera**	325,00
Annuale studenti (fino a 20 anni)**	185,00
Annuale senior (dai 60 anni per le donne e dai 65 anni per gli uomini, residenti a Voghera)**	268,00

Titoli di viaggio validi sul SERVIZIO SCUOLABUS	Tariffa €
Mensile scuolabus Voghera	25,00
Annuale scuolabus Voghera** - fascia ISEE 0- 3.000	25,00
Annuale scuolabus Voghera** - fascia ISEE 3000,01 a 10.000	60,00
Annuale scuolabus Voghera** - fascia ISEE da 10.000,01 a 15.000	130,00
Annuale scuolabus Voghera** - fascia ISEE oltre 15.000,01	170,00

Tariffe valide dal 1° settembre 2023

**Gli abbonamenti Annuali sono in vendita solo su App Autoguidovie, sito pavia.autoguidovie.it, Infopoint Pavia v.le Trieste.

Gli abbonamenti Scuolabus a tariffe agevolate (ISEE) sono acquistabili:

- all'infopoint
- alle rivendite

2.5 SISTEMA TARIFFARIO COMUNE DI SANNAZZARO DE' BURGONDI

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

2.6 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

A bordo bus é possibile:

- acquistare il biglietto con sovrapprezzo su tutto l'arco del servizio direttamente dal conducente. Il biglietto si acquista con denaro contato o di piccolo taglio (max € 5,00)
- acquistare il biglietto con sistema contactless: comodo, veloce e sicuro. Basterà avvicinare al lettore una carta, lo smartphone o il tuo smartwatch. Il servizio è attivo su tutta la rete Autoguidovie di Pavia.

Come funziona

- A Pavia

Avvicinate la carta o il dispositivo al validatore appena salite a bordo, e selezionate il biglietto desiderato (urbano, area urbana 1 o area urbana 2). E' possibile acquistare, con la stessa carta, biglietti per più persone (per un massimo di 5 biglietti) semplicemente ripetendo l'operazione più volte (numero di "tap" pari al numero di passeggeri che vogliono usufruire del servizio di trasporto).

- In Provincia di Pavia

Fai Check-in e Check-out: avvicina la tua carta di pagamento al validatore verde quando sali e avvicinala di nuovo prima di scendere. Il sistema calcola in automatico i chilometri che hai percorso e addebita la tariffa più conveniente.

Con una sola carta puoi acquistare più biglietti: basta effettuare Check-in e Check-out per ogni passeggero.

2.7 MULTE E RICORSI

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

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

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

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

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

Il viaggiatore che non sia in possesso di un titolo di viaggio valido o della documentazione richiesta è soggetto al pagamento di una multa di importo pari al biglietto ordinario più 100 volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (L.R. n. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica. Importi multe pubblicati sul sito Autoguidovie al seguente link Importi [multa Area Pavia](#)

Regolarizzazione per mancata esibizione dell'abbonamento:

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

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

Modalità di pagamento:

Le sanzioni possono essere pagate presso gli Infopoint Autoguidovie:

- Pavia – Autostazione, Viale Trieste 23 - dalle 7.30 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
 - Milano – Terminal San Donato M3, Via Giuseppe Impastato dalle 7.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
 - Crema – Stazione FS, Piazzale Martiri della Libertà 8 dalle 7.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì;
- online, tramite il portale dedicato disponibile sul sito Autoguidovie, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data del verbale: <https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/> presso le rivendite autorizzate Mooney, bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

Ricorsi e scritti difensivi

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla 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

2.8 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI

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

- IO VIAGGIO ovunque in Lombardia;
- IO VIAGGIO in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- IO VIAGGIO Agevolata.

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia

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

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

IO VIAGGIO ovunque in Lombardia	Tariffa €
Giornaliero	17,50
Bigiornaliero	29,00
Trigiornaliero	35,00
Settimanale	46,50
Mensile	116,00
Trimestrale	335,00
Annuale	1.117,00
IO VIAGGIO in Provincia di Pavia	88,00

Tariffe valide da 22 agosto 2022 per gli abbonamenti, dal 1° settembre 2022 per i biglietti

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

IO VIAGGIO ovunque in Provincia di Pavia

È 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 € 88,00.

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

I titoli IO VIAGGIO Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie, ma dalla tessera IO 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 "IO VIAGGIO Ovunque in Lombardia" sono caricabili anche su CS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:

- le biglietterie SBME;
- le emettitrici automatiche;
- 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 IO VIAGGIO).

IO VIAGGIO Ovunque TrenoPavia

È un abbonamento mensile con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa TUR, e l'uso dei servizi a tariffa comunale nella Città di Pavia.

2.9 CANALI DI VENDITA

2.9.1 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 Autoguidovie, STIBM (titoli integrati area milanese) e IO VIAGGIO.

2.9.2 RIVENDITE

La rete di rivendite sul territorio permette di:

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

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** pavia.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 086567 - dalle 7 alle 20;
- **Whatsapp** (solo messaggi) 339 9958251;
- **Infopoint** viale Trieste, 23 - Pavia (presso autostazione). Si precisa che, presso gli uffici informazioni, non è possibile fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi;
- **App Autoguidovie** - scaricabile gratuitamente da GooglePlay e AppStore;
- **Canali social** Autoguidovie ([Facebook](#), [Instagram](#), [Linkedin](#));
- **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio);
- **Google Transit**;
- servizio di **messagistica web chat** che permette di interagire con il contact centre in caso nella navigazione su web non si riesca a trovare l'informazione ricercata.

Inoltre, Autoguidovie:

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

In aggiunta, le paline elettroniche presenti in alcune fermate del territorio, 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 per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni: servizio RSS;
- rende disponibili su App Autoguidovie le informazioni su orari di passaggio alle fermate nella sezione "Orari e fermate".

3.2 APP AUTOGUIDOVIE

Con la nuova App Autoguidovie gratuita e multilingua è possibile accedere a tanti servizi:

- infomobilità ricerca orari per origine e destinazione (da a) o per fermata, avvisi su variazioni del servizio, anche senza registrazione;
- informazioni in tempo reale su orari di passaggio alle fermate nella sezione "Orari e fermate";
- acquisto titoli di viaggio, previa registrazione:
 - titoli di viaggio della Provincia di Pavia validi sulle linee extraurbane;
 - titoli di viaggio del servizio urbano e di area urbana del Comune di Pavia;
 - titoli di viaggio del Comune di Voghera;
 - biglietti giornalieri, plurigiornalieri, settimanali e abbonamenti IO VIAGGIO Ovunque, IVOL, oltre ad abbonamenti IVOP Pavia;
 - biglietti e abbonamenti STIBM per le relazioni in area milanese (es. Binasco Milano);
 - gli abbonamenti Unipass.

3.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

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

- form web sul sito pavia.autoguidovie.it
- Telefono al numero 800 086567 da rete fissa (lun-sab 7-20 escluso festivi)
- Whatsapp: numero unico 3399958251 (solo messaggi)
- Presso l'Infopoint Autoguidovie di Pavia - viale Trieste, 23

In caso di reclamo, il Cliente deve compilare l'apposito form sul web e specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di Autoguidovie. Autoguidovie, per contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

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

Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28.

Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link:

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

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.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/>

RIMBORSO TITOLI DI VIAGGIO

Autoguidovie riconosce il rimborso degli abbonamenti a tariffa Pavese prima della loro scadenza.

L'utente deve farne richiesta attraverso il form online per procedere all'apertura della pratica.

<https://pavia.autoguidovie.it/it/rimborsi>

Il rimborso è riconosciuto, previa richiesta del viaggiatore con le seguenti modalità:

Titoli ricaricati su Tessera:

Il cliente deve recarsi presso l'Infopoint di Pavia. In caso di abbonamenti annuali il rimborso potrà essere effettuato tramite bonifico bancario, il cliente dovrà fornire gli estremi bancari per l'accredito.

Titoli Digitali:

Il cliente deve compilare il form presente sul sito (<https://pavia.autoguidovie.it/it/rimborsi>), verrà ricontattato dall'ufficio clienti per la definizione del valore del rimborso, il cliente dovrà fornire i propri estremi bancari per l'accredito. Il titolo su App verrà annullato.

Il diritto al rimborso e il valore dello stesso sono effettuati secondo la normativa regionale in materia.

3.4 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 tre 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.

Per richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Quintiliano, 18 Milano	Di persona dal lun al ven dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.5803971	Dal lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

Autoguidovie, previa verifica della documentazione trasmessa, avvierà le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di tre 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 tre 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 sui Sistemi di Gestione di Energia ISO 50001
- Certificazione sullo standard della sicurezza delle informazioni ISO 27001
- 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
- Certificazione PDR 125 Parità di genere .

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 ha svolto un’indagine di Customer Satisfaction su un campione di 1400 clienti (extraurbano), 1000 (urbano Pavia) in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il requisito minimo contrattuale si riferisce al livello di soddisfazione che l’intervistato indicherà in una scala da 1 a 10.

Fattori	Indicatori	Qualità percepita 2024	
		EXTRAURBANO	URBANO
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,51	8,4
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	8,51	8,34
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	7,55	7,67
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,36	7,82
Comfort	Il comfort del viaggio. L'affollamento dei mezzi	7,56	7,04
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	8,28	7,74
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	7,91	7,21
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,85	7,72
Comodità di interscambio		7,80	7,77
Il servizio nel suo complesso		7,93	7,62

Analoga indagine di Customer Satisfaction è stata svolta su un campione di 19 clienti per il servizio urbano di Voghera (dati del 2024)

Fattori	Indicatori	Qualità percepita 2024
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	7,69
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	8,00
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,24
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,6
Comfort	Il comfort del viaggio. L'affollamento dei mezzi	8,21
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	8,08
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	8,08
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,40
Comodità di interscambio		8,35
Il servizio nel suo complesso		7,9

4.3 CRITERI DI QUALITÀ

Oltre alla customer satisfaction vengono monitorati alcuni parametri di qualità erogata, predefiniti da Contratto di servizio, come dalle seguenti schede.

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
Incidentalità passiva mezzi	N° interventi manutenzione effettuati rispetto quelli programmati da casa costruttrice	100%	100%
	n. sinistri ogni 100.000 km	/	1,57

PARCO MEZZI

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2025
Età massima di immatricolazione dei veicoli	Valore massimo di anzianità dei veicoli con riferimento dell'anno di prima immatricolazione	15 anni all'avvio 10 anni al termine del 3° anno (escluse le scorte)	11 anni (escluse le scorte)
Età media del parco mezzi	Valore media anzianità dei veicoli con riferimento al primo anno di immatricolazione	10 anni all'avvio 7,5 anni al termine del 3° anno (escluse le scorte)	6,09 anni (escluse le scorte)
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	100%	100%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	100%	100%
Attenzione all'ambiente	Bus Euro 5	55% all'avvio e 65% al 3° anno	10%
	Bus Euro 6	10% all'avvio e 20% al 3° anno	87%
	Bus Elettrici	Non previsto all'avvio del contratto	3%
Sistema AVM/indicatori di prossima fermata a bordo	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%
Videosorveglianza	N° mezzi dotati di videosorveglianza	100%	99%
	N. fermate dotate di videosorveglianza	24 fermate	24 fermate

REGULARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2022
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate extraurbano	99,5%	99,95%
	% corse effettuate su corse programmate urbano	99,5%	99,9%



PULIZIA E IGIENE

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

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	100%	100%
Sito Internet aziendale	Presenza	1	1
Call Center	Fascia oraria operatività	7.00 - 20.00 lun-dom	7.00 - 20.00 lun-dom
Infopoint	Fascia oraria operatività	6:45-18:30 lun-ven 7:30-12:30 sab	6:45-18:30 lun-ven 7:30-12:30 sab

REPERIBILITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale/ Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2024
Possibilità di acquisto biglietti a bordo bus	% bus con vendita a bordo su totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	Nr rivendite	Nr rivendite	325

RECLAMI

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



5.1 DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

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

DOVERI DEI VIAGGIATORI

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

5.2 ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

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

1. Fruizione del servizio - Condizioni principali

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

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

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

2. Accesso agli autobus e discesa dagli stessi

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

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

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

4. Titolo di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il

tempo della sua validità, va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato dall'azienda di trasporto il quale, nell'esercizio della relativa funzione di controllo, riveste la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del DPR 753/1980.

5. Comportamento durante il viaggio - Utilizzo delle relative dotazioni

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

6. Orari al pubblico

Gli orari esposti al pubblico relativi al passaggio dei mezzi alle fermate possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni stradali, delle condizioni 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.

