



2020
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, dal 1 aprile 2018, per effetto dell'affidamento del contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia per il TPL, Autoguidovie gestisce il trasporto pubblico nel bacino di Pavia.

Con la Carta della Qualità dei Servizi esprimiamo concretamente i nostri valori di trasparenza, responsabilità individuale e sociale, innovazione e qualità che sono le linee guida con cui lavoriamo ogni giorno per offrire ai nostri clienti il miglior servizio possibile disegnato sulle esigenze di chi viaggia. All'interno puoi trovare tutte le informazioni relative al servizio, ai titoli di viaggio, ai canali informativi ed agli indicatori di qualità.

Anche in questo 2020, segnato da un evento storico eccezionale come il Covid, il nostro impegno è stato sempre al massimo delle nostre possibilità per garantirti, oltre ai nostri usuali standard di qualità, un servizio sicuro ed affidabile per viaggiare senza preoccupazioni.

Non abbiamo interrotto gli investimenti in particolare per la digitalizzazione del servizio, arricchendo le funzionalità della App Autoguidovie con la vendita di nuovi titoli di viaggio e introducendo la possibilità di prenotare il proprio posto a bordo.

Il mondo cambia, a volte improvvisamente, e mai come in questi mesi ce ne siamo resi conto. Vogliamo cavalcare questo cambiamento contribuendo a cambiare il modo di fare (e il mondo) trasporto pubblico locale, perché un servizio di qualità pagato correttamente da chi lo utilizza sia una reale e concreta alternativa al mezzo privato per viaggiare in piena sicurezza, in modo sostenibile.

Buona lettura e buon viaggio a tutti.

il Direttore di Esercizio
Gabriele Mariani



1. PRESENTAZIONE

1.1	Autoguidovie	5
1.2	Il servizio	6
1.3	Il territorio servito	6
1.4	Caratteristiche della rete	9
1.5	Elenco linee	9
1.6	Caratteristiche del servizio	12
1.7	Servizio in subaffidamento	12
1.8	Servizio Miobus	12

2. IL SISTEMA TARIFFARIO

2.1	Tessera di riconoscimento	13
2.2	Sistema tariffario Provincia di Pavia	13
2.3	Sistema tariffario Comune di Pavia	14
2.4	Sistema tariffario Comune di Voghera	17
2.5	Sistema tariffario Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi	19
2.6	Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	19
2.7	Sanzioni amministrative	19
2.8	Agevolazioni tariffe regionali	20
2.9	Rete di vendita	22

3. CUSTOMER CARE

3.1	Contatto con gli utenti	23
3.2	App Autoguidovie	23
3.3	Gestione delle segnalazioni dell'utenza	24
3.4	Assicurazione	25
3.5	Aspetti relazionali e comportamentali	25

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1	Certificazioni	26
4.2	Indagine di Customer Satisfaction	26
4.3	Criteri di qualità	28

5. CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1	Diritti e doveri dei viaggiatori	30
5.2	Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	31

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, ...

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 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 48 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, Pavia, Bergamo, Bologna, Firenze, Belluno, Genova e Novara. Gestisce direttamente i servizi urbani nei Comuni di San Donato Milanese, Melzo, Paderno Dugnano, Crema, Pavia e Voghera (da dicembre 2019).

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: 177 in Provincia di Pavia, 17 in Provincia di Milano, 3 in Provincia di Alessandria, 2 in Provincia di Piacenza, 2 in Provincia di Novara, 1 in Provincia di Lodi.

Comune e provincia		Linee In Transit
Alagna	PV	167
Albaredo Arnaboldi	PV	95-182
Albuzzano	PV	83-147-173
Arena Po	PV	95-133-179-Miobus
Badia Pavese	PV	165-179
Bagnaria	PV	120-121-151
Barbianello	PV	84-182
Bascapè	PV	94-173
Bastida Pancarana	PV	137
Battuda	PV	99-164
Belgioioso	PV	96-133-147-155-165
Bereguardo	PV	92-164
Besate	MI	92
Binasco	MI	93-99-175
Borgarello	PV	93-175
Borgo Priolo	PV	124-127-184
Borgo San Siro	PV	110
Borghetto Marmorolo	PV	124
Bornasco	PV	83-94-172
Bosnasco	PV	95-98-179-Miobus
Brallo di Pregola	PV	123
Breme	PV	112-157
Bressana Bottarone	PV	101-120-131-137
Broni	PV	80-85-95-100/10-100/40-132-140-182-184 Miobus
Bubbiano	MI	92
Calvignano	PV	184
Calvignasco	MI	92
Campospinoso	PV	95-182
Candia Lomellina	PV	112-157
Canevino	PV	85
Canneto Pavese	PV	85-98-100/10-100/40 - Miobus
Carbonara al Ticino	PV	105-108-110
Carpiano	MI	94-155
Casale Monferrato	AL	112-157
Casanova Lonati	PV	84-182
Casarile	MI	93-99-175
Casatisma	PV	84-101-120
Caselli Gerola	PV	120-125-148-154
Casorate Primo	PV	92-164
Cassolnovo	PV	87-106
Castana	PV	85-100/10-100/40-Miobus
Casteggio	PV	80-84-100/10-101-120-124-127-132-184-Miobus
Castel San Giovanni	PC	95-98-179-Miobus
Castelletto di Branduzzo	PV	131-137
Castello d'Agogna	PV	103
Cava Manara	PV	1-21-101-120-137-166-168
Cecima	PV	120-121-151
Cerano	NO	87
Ceranova	PV	83-94
Cernago	PV	125
Cerignale	PC	123
Certosa di Pavia	PV	93-175
Cervesina	PV	137
Chignolo Po	PV	165-179
Cigognola	PV	80-100/10-132-140-184-Miobus
Cilavegna	PV	106
Codevilla	PV	84-124-127-132-144
Copiano	PV	147-155

Comune e provincia		Linee In Transito
Corona	PV	148
Cornale e Bastida	PV	148
Corteolona	PV	97-133-147-165
Corvino San Quirico	PV	80-132-100/10-Miobus
Costa dè Nobili	PV	133
Cura Carpignano	PV	7-83-173
Dorno	PV	108-153-154-168
Fabbrica Curone	AL	152-Miobus
Ferrera Erbognone	PV	166
Filighera	PV	147-155
Fortunago	PV	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	120-121-142-144-151
Golferenzo	PV	100/20-Miobus
Gravellona Lomellina	PV	106
Gropello Cairoli	PV	105-108-110-115-153
Inverno e Monteleone	PV	97-147
Lacchiarella	MI	93
Landriano	PV	94-97-155-173
Lardirago	PV	83-94-173
Linarolo	PV	24-96-147-165
Lirio	PV	140-184-Miobus
Locate di Triulzi	MI	94-155
Lomello	PV	115-125-166-167
Lungavilla	PV	84-131-137
Maghero	PV	155-173
Marcignago	PV	99-164
Marzano	PV	155-173
Mede	PV	103-111-113-115-125-157-166-167
Menconico	PV	118-123-Miobus
Mezzana Bigli	PV	112-125-153-154
Mezzana Rabattone	PV	166-168
Mezzanino	PV	95-182
Milano	MI	83-94-95-99-115-120-153-155-172-175
Miradolo Terme	PV	147
Molino dei Torti		125-154
Montalto Pavese	PV	140-184-Miobus
Montebello della Battaglia	PV	84-100/10-120-124-127-132
Montecalvo Versiggia	PV	85-100/20-Miobus
Montescano	PV	85-98-100/10-Miobus
Montesegale	PV	142
Monticelli Pavese	PV	165-179
Montù Beccaria	PV	85-98-100/10-Miobus
Mornico Losana	PV	80-Miobus
Mortara	PV	103-106-107-125-135
Motta Visconti	MI	92
Novara	NO	87
Oliva Gessi	PV	80-132-Miobus
Opera	MI	83-94-155-172
Ottobiano	PV	115-125-167
Pancarana	PV	137
Parona	PV	106
		1-2-3-4-6-7-8-9-10-21-22-23-24-25
		A-B-C-D-E
Pavia	PV	92-93-94-95-96-101-105-108-110-120-137-147-164-165-166-168-172-173-175-182
		Morpheus-3centro-Noctibus
Pietra de' Giorgi	PV	140-184-Miobus
Pieve Albignola	PV	166-168
Pieve del Cairo	PV	111-112-113-114-115-125-153-154
Pieve Emanuele	MI	83-172
Pieve Porto Marone	PV	97-165-179
Pinarolo Po	PV	84-182
Pizzale	PV	137
Ponte Nizza	PV	120-121-151
Portalbera	PV	133

Comune e provincia	Linee In Transito
Rea	PV 84-182
Redavalle	PV 132-100/10-Miobus
Retorbido	PV 120-143-144
Rivanazzano Terme	PV 120-121-144-151
Robecco Pavese	PV 84
Rocca de' Giorgi	PV 140-Miobus
Rocca Susella	PV 127-142-143
Rognano	PV 99-164-175
Romagnese	PV 85-117-Miobus
Roncaro	PV 83-173
Rosate	MI 92
Rovescala	PV 98-100/30-Miobus
Rozzano	MI 175
Ruino	PV 85-124-140
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 1-21-22-101-105-108-110-120-137-166-168
San Zenone al Po	PV 96-133-179
Sannazzaro de' Burgondi	PV 112-153-154-166-168 servizio urbano
Santa Cristina Bissone	PV 97-165
Santa Giulietta	PV 132-100/10-Miobus
Santa Margherita di Staffora	PV 118-123-Miobus
Santa Maria della Versa	PV 85-100/10-100/20-100/30-100/40-Miobus
Sant'Alessio con Vialone	PV 94-173
Sartirana Lomellina	PV 103-112-157
Scaldasole	PV 153-154-166-168
Silvano Pietra	PV 148
Siziano	PV 83-172
Sommo	PV 101-120-137-166-168
Spessa	PV 96-133-179
Stradella	PV 80-85-95-98-100/10-100/40-132-133-140-179-182- 184-Miobus servizio urbano
Suardi	PV 111-112-113
Torrazza Coste	PV 120-127
Torre Beretti	PV 111-112-113-157
Torre d'Arese	PV 155-173
Torre de' Negri	PV 96
Torre d'Isola	PV 4-92-164
Torrevecchia Pia	PV 97-155-173
Torricella Verzate	PV 80-132-100/10-Miobus
Travaccò Siccomario	PV 22
Trecate	MI 87
Trivolzio	PV 92
Tromello	PV 107-110-115-154-167
Trovo	PV 92-164
Val di Nizza	PV 121
Valeggio	PV 167
Valenza	AL 111
Valera Fratta	LO 97
Valle Lomellina	PV 103-157
Valle Salimbene	PV 24-25-96-147-165
Valverde	PV 121
Varzi	PV 117-118-120-121-123-151-152- Miobus
Vellezzo Bellini	PV 99-164-175
Vernate	MI 92
Verretto	PV 84
Verrua Po	PV 84-182
Vidigulfo	PV 83-94-172
Vigevano	PV 87-106-107-110-135-145-154-167
Villanova d'Ardenghi	PV 105-108-110
Villanterio	PV 97
Vistarino	PV 155-173
Voghera	PV 84-110/10-20-121-124-125-127-131-132-137-143-144- 148-151-154- Miobus Linee urbane: 1 -2 -3 - 4 - 5
Volpara	PV 100/20-Miobus
Zavattarello	PV 85-117-121-124-Miobus
Zeccone	PV 172
Zeme	PV 103-157

Comune e provincia		Linee In Transito
Zenevredo	PV	Miobus
Zerbo	PV	96-133-179
Zerbolò	PV	105
Zibido San Giacomo	MI	175
Zinasco	PV	166-168

1.4 CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti).
Numero linee	84 (compresi i servizi speciali) +5 del servizio urbano di Voghera
Numero Bus	300 di cui 202 nuovi, climatizzati e non inquinanti (euro 6), attrezzati per disabili.
Numero delle fermate	quasi 2000 fermate sul territorio
Km annui di produzione	ca km 13.500.000

1.5 ELENCO LINEE

Linee Urbane Pavia

Linea Denominazione

1	S. GENESIO > Montemaino > S. MARTINO S. > CAVA M.
2	Garibaldi > Golgi (Policlinico) > Garibaldi (Circolare)
3	Q.re Montebolone > Ist. Maugeri - Mondino > Del Colombarone
3centro	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	E. Filiberto > Golgi (Policlinico) > Brambilla
9	Taramelli (AVIS) > Policlinico S. Matteo (Circolare)
10	Cà della Terra > Collegio Borromeo
Noctibus	Noctibus (servizio notturno a chiamata)

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 servizio scolastico

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 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
100-10	S. Maria della Versa - Stradella - Broni/Voghera Autostazione
100-20	S. Maria della Versa - Golferenzo - S. Maria della Versa (circolare)
100-30	S. Maria della Versa - Rovescala
100-40	S. Maria della Versa - Castana - Stradella - Broni
101	Pavia Autostazione - Casteggio FS - Borgo Priolo
117	Bobbio - Romagnese - Zavattarello - Varzi
118A 118B	Varzi - S. Margherita Casanova - Menconico - Varzi (Circolari A e B)
120	Varzi - Milano Famagosta M2 (via Voghera/Casteggio - Pavia)
121	Zavattarello - Ponte Nizza - Voghera Autostazione/Varzi
123	Cerignale Ponte Organasco - 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
143	Voghera Autostazione - Retorbido - Rocca Susella Chiusani
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 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 - Milano Romolo FS/M2
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 - Milano Famagosta M2
164	Casorate P. - Vellezzo B. - Marcignago - Pavia Autostazione
165	Monticelli P. - Chignolo - Pieve P. M. - Belgioioso - Pavia Autostazione
172	Pavia Autostazione - Siziano - Pieve E. FS - Milano Romolo FS/M2
173	Bascapè - Torrevecchia - Maghero - Cura C. - Pavia Autostazione
175	Pavia Autostazione - Binasco Autostazione - Milano Famagosta M2
179	Monticelli P. - Chignolo - Pieve P. M. - Castel S. Giovanni - Stradella

Linee Extraurbane Area Lomellina

Linea Denominazione

87	Vigevano - Cassolnovo - Trecate - Novara Autostazione
103	Mede FS - Valle Lomellina - Mortara FS
105	Garlasco S. Biagio - 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
113	Pieve C. - Frascarolo - Mede FS
115	Pieve C. - Mede - Garlasco - Milano Famagosta M2
125	Mortara FS - Mede - Pieve C. - Voghera Autostazione
135	Vigevano - Gambolò Garbana - 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
166	Mede FS - Sannazzaro - Zinasco - Pavia Autostazione
167	Mede FS - Gambolò - Vigevano/Valeggio - Garlasco
168	Dorno - Sannazzaro - Zinasco - Pavia Autostazione

Altre linee

Linea Denominazione

SN	Servizio Urbano di Sannazzaro de' Burgondi
ST	Servizio Urbano di Stradella
M	Morpheus

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)
	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 subaffidare una quota del proprio servizio, ma sempre restando responsabile della qualità del servizio erogato.

1.8 SERVIZIO MIOBUS

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.

2. 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 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.

Non è necessario richiedere la tessera se si acquista un abbonamento ordinario su App Autoguidovie.

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. 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.

Promozione speciale studenti Nell'anno scolastico 2019/2020, rinnovato poi per l'anno scolastico 2020/2021, è stata introdotta la possibilità di acquistare i mensili dell'anno scolastico in corso in un'unica soluzione annuale, con validità dal primo all'ultimo giorno di scuola. In regalo i mesi di maggio e giugno. Inoltre, con l'acquisto tramite App Autoguidovie, è possibile un piano di rateizzazione in 8 rate mensili

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 €	abbonam. settimanale 7 giorni con validità di sette giorni dal lunedì alla domenica €	abbonam. mensile €	abbonam. annuale con validità 12 mesi consecutivi all'emissione €
1	0 - 5	1,40	3,00	13,00	9,80	34,50	330,00
2	5,1 - 10	1,80	3,00	17,00	12,50	44,00	424,00
3	10,1 - 15	2,20	4,00	20,50	15,00	53,00	510,00
4	15,1 - 20	2,60	4,00	23,50	17,50	62,00	592,00
5	20,1 - 25	3,00	4,00	27,00	20,00	71,00	679,00
6	25,1 - 60	3,40	5,00	31,00	22,50	79,00	760,00
7	30,1 - 35	3,70	5,00	34,50	24,50	86,00	830,00
8	35,1 - 40	4,10	6,00	38,00	27,00	94,00	904,00
9	40,1 - 50	4,90	6,00	45,00	30,50	107,00	1.024,00
10	50,1 - 60	5,70	7,00	52,00	33,50	108,00	1.039,00
11	60,1 - 70	6,30	7,00	58,00	35,50	108,00	1.039,00
12	70,1 - 80	6,80	8,00	63,00	36,50	108,00	1.039,00
13	80,1 - 90	7,40	8,00	68,50	38,00	108,00	1.039,00
14	90,1 - 100	8,00	10,00	74,00	38,50	108,00	1.039,00
15	100,1 - 120	9,30	10,00	85,00	40,00	108,00	1.039,00

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

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.

Tipologia	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Biglietto ordinario a tempo	1,30	1,80	2,20
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Biglietto venduto a bordo	2,00	2,30	2,80
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia senza limitazioni di corse</i>		
Biglietto giornaliero	3,60	-	-
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
Carnet 10 viaggi	12,00	15,50	20,50
<i>validità</i>	<i>60 minuti</i>	<i>80 minuti</i>	<i>90 minuti</i>
<i>dal momento della convalida sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

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).

Tipologia	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
Settimanale 7 giorni	10,00	12,50	14,00
<i>validità</i>	<i>dal lunedì alla domenica</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonamento ordinario mensile	35,50	44,00	50,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario mensile studenti	29,00	35,00	41,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario mensile senior	18,00	22,00	25,00
<i>validità</i>	<i>dal primo giorno della convalida all'ultimo giorno del mese solare</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario trimestrale	90,00	111,00	127,00
<i>validità</i>	<i>tre mesi dalla data della prima convalida</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario annuale Studenti (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	185,00	220,00	259,00
<i>validità</i>	<i>anno scolastico</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	
Abbonam. ordinario annuale Linee scolastiche (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	134,00	-	-
<i>validità</i>	<i>anno scolastico</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>linee A, B, C, D, E</i>		
Abbonamento ordinario annuale	340,00	419,00	478,00
<i>validità</i>	<i>un anno dalla data di emissione</i>		
<i>senza limitazioni di viaggi sulla</i>	<i>rete urbana</i>	<i>relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana</i>	

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

Convenzioni speciali è possibile stipulare convenzioni con prezzi speciali e riservati dei titoli di viaggio. Anche per il 2020, 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, dottorandi, ricercatori e specializzandi ad un prezzo agevolato pari a 20€.

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 contante 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 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

Titoli riservati agli iscritti e validi solo sul servizio Scuolabus.

Abbonamento mensile scuolabus Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito del mese di validità (dal primo all'ultimo giorno del mese).

Titoli di viaggio SERVIZIO URBANO Tariffa €	Tariffa €
Biglietto rete urbana Voghera	1,40
Biglietto Giornaliero rete urbana Voghera	4,10
Biglietto venduto a bordo con sovrapprezzo	2,00
Carnet rete urbana Voghera	12,70
Settimanale rete urbana Voghera	9,60
Mensile rete urbana Voghera	33,50
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**	321,00
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 SERVIZIO SCUOLABUS	Tariffa €
Mensile scuolabus Voghera	18,00
Annuale scuolabus Voghera**	129,00

Tariffe valide da settembre 2020

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

I titoli di viaggio a tariffe agevolate (studenti, senior e scuolabus) sono acquistabili:

- con app Autoguidovie e sul sito pavia.autoguidovie.it
- all'infopoint
- alle rivendite

tabaccheria Carena e Ferretti - presso stazione di Voghera

tabaccheria Viola - via Matteotti, 48

tabaccheria Cannarotti - c.so XXII marzo, 10

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 14/09/20 al 10/06/2021. 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.

2.5 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.

2.6 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 dal conducente su richiesta, con denaro contante o di piccolo taglio (max € 5,00).

La vendita a bordo è stata sospesa nel periodo di emergenza sanitaria.

2.7 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Autoguidovie ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio della Clientela. È 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 STIBM occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento Autoguidovie (o tagliando sostitutivo);
- tessera di riconoscimento STIBM (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.

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

- Infopoint di Autoguidovie c/o Autostazione di Pavia, Viale Trieste
- on-line sul sito pavia.autoguidovie.it

- presso le ricevitorie Sisal (solo in contanti); bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale. Il commerciante inserirà il codice nell' area: Autobus.it Mycicero- (sezione " ins. Codice prenotazione")

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notificazione tramite mail a ricorsi@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 (Autoguidovie e/o STIBM), 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).

2.8 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI

lo viaggio in Famiglia

I minori di 14 anni (non compiuti) hanno diritto a viaggiare gratuitamente su qualunque servizio di trasporto pubblico in Lombardia se accompagnati da un parente in possesso di titolo di viaggio valido, a cui sono legati da un vincolo di parentela (genitori - figli, nonni - nipoti, zii - nipoti, fratelli)

lo viaggio ovunque in Lombardia

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

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

lo viaggio ovunque in Provincia di Pavia

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 € 82,00.

I titoli sono in vendita presso le emittitrici 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 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).

lo 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.

lo Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,50
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,50
Mensile	108,00
Trimestrale	312,00
Annuale	1.039,00
lo Viaggio in Provincia di Pavia	82,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

lo Viaggio Agevolata

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'Isèo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.

L'abbonamento IVOL Agevolata va richiesto a Regione Lombardia sul sito www.regione.lombardia.it, sezione Servizi e informazioni > Cittadini > Muoversi in Lombardia > Biglietti e agevolazioni > lo viaggio agevolata.

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:

- su App Autoguidovie
- su App MyCicero
- sul sito pavia.autoguidovie.it
- presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito Internet pavia.autoguidovie.it

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** 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) 348 6349601
- **Infopoint** viale Trieste, 23 - Pavia (presso autostazione). Si precisa che, 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, Twitter, LinkedIn)
- **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio)
- **Google Transit**
- servizio di **messaggistica 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 in tempo reale 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 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
 - a. titoli di viaggio della Provincia di Pavia validi sulle linee extraurbane
 - b. titoli di viaggio del servizio urbano e di area urbana del Comune di Pavia
 - c. titoli di viaggio del Comune di Voghera
 - d. biglietti giornalieri, plurigiornalieri, settimanali e abbonamenti lo viaggio Ovunque, IVOL, oltre a abbonamenti IVOP Pavia
 - e. biglietti e abbonamenti STIBM per le relazioni in area milanese (es. Binasco Milano)
 - prenotazione del proprio posto a bordo su alcune linee, scegliendo se usare un titolo valido già acquistato sull'app, biglietto o abbonamento, in rivendita ed emessi con emettitrice automatica, presso Infopoint Autoguidovie o, in alternativa, acquistare il biglietto contestualmente alla prenotazione della corsa.

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-dom 7-20 escluso festivi)
- Posta: Autoguidovie – Strada Campeggi 17 - 27100 Pavia
- 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/>

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.

Per richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo (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
Telefono (per acquisizione informazioni)	02.49587328	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
Fax	02.49587312	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

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.

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

Per Autoguidovie la sostenibilità è importante.

Rappresenta una leva fondamentale per creare valore nel lungo periodo; rinforzare la nostra cultura d'impresa per mettere al centro la qualità delle relazioni con gli stakeholder; sviluppare i sistemi gestionali e di comunicazione coerenti con le nostre strategie, i bisogni e le aspettative dei nostri interlocutori. Per questo, all'interno della nostra visione e dei nostri progetti, abbiamo deciso di costruire e presentare il nostro Bilancio di Sostenibilità, il report che individua risultati ed effetti delle prestazioni di Autoguidovie, declinati secondo le tre dimensioni della sostenibilità: sociale (clienti e dipendenti), ambientale ed economica. Quest'anno abbiamo pubblicato la terza edizione. È una "miniera" di informazioni su tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un servizio di qualità ai nostri clienti e sui risultati che raggiungiamo, differenziandoci da altre realtà: dall'età media del parco, che è di più di 3 anni più giovane della media nazionale, alla nostra capacità di parlare con il cliente, al nostro impegno per la qualità del nostro servizio (anche il cliente misterioso).

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

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

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

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

4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Autoguidovie ha svolto un'indagine di Customer Satisfaction su un campione di 1.708 clienti (extraurbano), 1.064 (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 2019
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,59
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	8,42
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	7,30
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,91
Comfort	Il comfort del viaggio L'affollamento dei mezzi	7,07
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	7,67
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	7,79
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,35
Comodità di interscambio		7,73
Il servizio nel suo complesso		7,66

Analoga indagine di Customer Satisfaction è stata svolta su un campione di 24 clienti per il servizio urbano di Voghera.

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2019
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,08
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	9,17
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	8,50
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	8,75
Comfort	Il comfort del viaggio L'affollamento dei mezzi	7,88
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	8,13
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	9,44
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	8,62
Comodità di interscambio		7,39
Il servizio nel suo complesso		8,52

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 31/03/2020
Incidentalità passiva mezzi	N° interventi manutenzione effettuati rispetto quelli programmati da casa costruttrice	100%	100%
	n. sinistri ogni 100.000 km	-	0,72

Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2020
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)	12 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)	3,07 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	18,01%
	Bus Euro 6	10% all'avvio e 20% al 3° anno	76,40%
Sistema AVM/indicatori di prossima fermata a bordo	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%
Videosorveglianza	N° mezzi dotati di videosorveglianza	100%	95,76%
	N. fermate dotate di videosorveglianza	24 fermate	24 fermate
Contapasseggeri	N° mezzi dotati di contapasseggeri	276	277

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2020
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate extraurbano	99,5%	99,9%
	% corse effettuate su corse programmate urbano	99,5%	99,96%

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2020
Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Frequenza	Quotidiana	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia mensile	Frequenza	Mensile	Mensile
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	Semestrale	Semestrale

Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2020
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate	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

Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	PAVIA Risultato aziendale 31/03/2020
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	30 gg	10 gg

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. 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 Io 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, con sovrapprezzo, dal conducente solo con denaro contato o di piccolo taglio, su tutto l'arco del servizio.

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 purché 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 posizionate in verticale; inoltre deve essere posizionate 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 posizionate 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:

- › via Internet (form o modulo scaricabile);
- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via posta elettronica;
- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli Infopoint aziendali sugli autobus e alle rivendite;

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

SPECIALE REGOLE COVID - aggiornamento settembre 2020

1) SALI SULL'autobus se:

- NON hai sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore) e/o di temperatura corporea superiore ai 37,5 C;
- NON sei sottoposto a quarantena o NON sei venuto in contatto negli ultimi 14 giorni con persone risultate positive al Covid-19;
- NON rientri in alcuna delle categorie che le norme indicano come soggette a obblighi di quarantena.

2) è obbligatorio SEMPRE L'USO DELLA mascherina per la protezione del naso e della bocca ALL'ATTESA DEL BUS, A BORDO BUS, PRESSO GLI INFOPOINT.

3) Le misure di contenimento della diffusione del contagio da Covid-19 adottate dalle Autorità Statali e/o Regionali e/o Locali possono comportare una riduzione del numero di posti disponibili/fruibili a bordo dei mezzi, e comunque, anche in rapporto alle risorse pubbliche disponibili, limitazioni alla possibilità di trasporto. Autoguidovie non assume responsabilità rispetto a limitazioni e/o all'eventuale impossibilità della concreta fruizione del titolo di viaggio che dipendano da dette misure adottate dalle Autorità, le stesse costituendo causa di forza maggiore. Nel caso il bus arrivi alla fermata già completo del numero posti disponibili, l'autista potrà valutare di non effettuare la fermata per la salita.

4) La salita e la discesa devono avvenire con flussi separati. La salita deve sempre avvenire dalla porta anteriore e la discesa dalla porta posteriore.

5) Non SOSTARE nei pressi dell'autista evitando di avvicinarsi o di chiedergli informazioni.

6) Rispetta la segnaletica a bordo nell'occupazione dei posti.

7) Acquista il biglietto prima di salire sull'autobus, preferibilmente in formato elettronico, tramite APP, online e sito internet.

8) rispetta anche a bordo le indicazioni del Ministero della Salute per l'igiene delle mani e l'igiene respiratoria e nel corso del viaggio igienizza frequentemente le mani, evitando di toccarti il viso.

9) Il rispetto delle REGOLE garantisce a tutti la SICUREZZA DEL VIAGGIO. In caso di inosservanza l'autista potrà interrompere il servizio e/o richiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

10) Utilizza l'App IMMUNI ai fini del controllo della diffusione del virus.

Al fine di tutelare la sicurezza di tutti, eventuali comportamenti difformi dalle regole di sicurezza e che possono costruire un rischio per la salute di tutti saranno segnalate alle Autorità Competenti.

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 area.

