



*Edizione 2022*

# CARTA DELLA MOBILITÀ

area di **PAVIA**

**Autoguidovie**

Guidati da te.



## **OLTRE 100 ANNI DI ESPERIENZA AL SERVIZIO DELL'AREA SUD EST DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO: LA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DI CHI SCEGLIE AUTOGUIDOVIE**

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908 e sin dai primi passi l'azienda si è sempre distinta per il suo DNA innovatore, alimentato dalla forte preparazione tecnica per erogare sempre un servizio sostenibile e di qualità, in linea con le effettive esigenze di mobilità della comunità.

Siamo consapevoli della forte responsabilità che connota l'operare nel servizio di trasporto pubblico: le nostre linee collegano territori e fanno parte del quotidiano delle persone che ci scelgono.

Da luglio del 2007 Città Metropolitana di Milano ci ha affidato la responsabilità per l'intera area del sud est milanese: un bacino molto esteso di quasi 180 kmq con una bassa densità di popolazione. Il nostro obiettivo dal primo giorno di attività è stato collegare tutti i Comuni con le attività presenti sul territorio e connetterli con la Città di Milano. Una sfida che continuiamo a portare avanti, mettendo in campo continui investimenti per garantire la qualità e sicurezza del viaggio in tutti i momenti, dentro e fuori i nostri autobus.

Il 2020 ha segnato la nostra realtà definendo nuovi equilibri: dal rafforzamento dei protocolli di sicurezza alla flessibilità di servizio necessaria per garantire l'accessibilità al nostro servizio. L'assistenza clienti e la vendita digitale di titoli di viaggio sono state rafforzate con investimenti su piattaforme e sistemi informativi d'avanguardia.

Mai come oggi, grazie alla tecnologia, siamo più vicini ai viaggiatori.

Con la Carta della Mobilità, aggiungiamo un prezioso strumento per comunicare con i nostri clienti, in modo chiaro e trasparente, sulle caratteristiche del servizio e dell'assistenza, sulle modalità di viaggio e anche sulle prospettive future.

Buon viaggio.

il Direttore d'Area  
Gabriele Mariani



<b>1. PRESENTAZIONE</b>	
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 BUS2SCHOOL	13
1.9 Servizio Miobus	13
<b>2. IL SISTEMA TARIFFARIO</b>	
2.1 Tessera di riconoscimento	14
2.2 Sistema tariffario Provincia di Pavia	14
2.3 Sistema tariffario Comune di Pavia	15
2.4 Sistema tariffario Comune di Voghera	18
2.5 Sistema tariffario Comuni di Stradella e Sannazzaro de' Burgondi	20
2.6 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	20
2.7 Sanzioni amministrative	20
2.8 Agevolazioni tariffe regionali	21
2.9 Canali di vendita	23
<b>3. CUSTOMER CARE</b>	
3.1 Contatto con gli utenti	24
3.2 App Autoguidovie	24
3.3 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	25
3.4 Assicurazione	26
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	26
<b>4. I NOSTRI OBIETTIVI</b>	
4.1 Sostenibilità	27
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	28
4.3 Criteri di qualità	30
<b>5. CONDIZIONI DI VIAGGIO</b>	
5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	32
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	33
531 Decalogo Covid	37

## 1. PRESENTAZIONE

### 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 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 sub affidamento 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.

## 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 Transitto
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
Casè 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
Cernagolo	PV 125

Comune e provincia	Linee In Transitto
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
Corana	PV 148
Cornale e Bastida	PV 148
Corteolona	PV 97-133-147-165
Corvino San Quirico	PV 80-132-100/10-Miobus
Costa de' 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
Gallivola	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

Comune e provincia	Linee In Transito
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
Rea PV	84-182
Redavalle PV	132-100/10-Miobus
Retorbido PV	120-144
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
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
Travacò Siccomario PV	22
Trecate MI	87
Trivulzio 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

Comune e provincia	Linee In Transito
Vistarino PV	155-173
Voghera PV	84-110/10-20-121-124-125-127-131-132-137-144-148-151- 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
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

<b>Tipologia di servizi</b>	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti).
<b>Numero linee</b>	84 (compresi i servizi speciali) +5 del servizio urbano di Voghera
<b>Numero Bus</b>	300 di cui 202 nuovi, climatizzati e non inquinanti (euro 6), attrezzati per disabili.
<b>Numero delle fermate</b>	quasi 2000 fermate sul territorio
<b>Km annui di produzione</b>	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 Bordoni)
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
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 BUS2SCHOOL

9001	Pavia Nord
9002	Pavia Nord est
9003	Pavia Sud
9004	Pavia Ovest
9012	Pavia Sud Est
8001	Vigevano Nord
8002	Vigevano Sud

### 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 BUS2SCHOOL

L'innovativo servizio di trasporto pubblico extraurbano 100% dedicato BUS2SCHOOL è il risultato dell'impegno di Autoguidovie, Agenzia TPL, Provincia di Pavia e Prefettura per progettare la miglior ripartenza dell'anno scolastico 2021-2022, con la collaborazione continua degli Istituti Scolastici e famiglie coinvolte.

Il nuovo servizio permette di effettuare lo spostamento casa-scuola in totale sicurezza e tempi rapidi. Per poterne usufruire, occorre obbligatoriamente essere registrati a BUS2SCHOOL da App Autoguidovie e prenotare tutti i viaggi. BUS2SCHOOL è dedicato per studenti delle scuole superiori pavesi che utilizzano le linee extraurbane con destinazione le scuole di Pavia e Vigevano.

## 1.9 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](http://pavia.autoguidovie.it) nella sezione tesseramento - cliente non ancora registrato, inserire il numero di tessera.

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

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

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 mensile studenti integrato con Urbano di Pavia** 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. L'abbonamento integrato Pavia consente, oltre allo spostamento extraurbano, l'utilizzo della rete urbana di Pavia (linee urbane e Navette scolastiche).

**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
<b>Biglietto ordinario a tempo</b>	<b>1,30</b>	<b>1,80</b>	<b>2,20</b>
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	
<b>Biglietto venduto a bordo</b>	<b>2,00</b>	<b>2,30</b>	<b>2,80</b>
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
dal momento della convalida sulla	valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia senza limitazioni di corse		
<b>Biglietto giornaliero</b>	<b>3,60</b>	-	-
validità	60 minuti	80 minuti	90 minuti
<b>Carnet 10 viaggi</b>	<b>12,00</b>	<b>15,50</b>	<b>20,50</b>
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	

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.

Tipologia	RETE URBANA	AREA URBANA 1	AREA URBANA 2
<b>Settimanale 7 giorni</b>	<b>10,00</b>	<b>12,50</b>	<b>14,00</b>
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	
<b>Abbonamento ordinario mensile</b>	<b>35,50</b>	<b>44,00</b>	<b>50,00</b>
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	
<b>Abbonam. ordinario mensile studenti</b>	<b>29,00</b>	<b>35,00</b>	<b>41,00</b>
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	
<b>Abbonam. ordinario mensile senior</b>	<b>18,00</b>	<b>22,00</b>	<b>25,00</b>
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	
<b>Abbonam. ordinario trimestrale</b>	<b>90,00</b>	<b>111,00</b>	<b>127,00</b>
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	
<b>Abbonam. ordinario annuale Studenti</b> (integra la tessera di riconoscimento personale il cui numero è riportato sul documento)	<b>185,00</b>	<b>220,00</b>	<b>259,00</b>
validità	anno scolastico		
senza limitazioni di viaggi sulla	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento ordinario annuale</b>	<b>340,00</b>	<b>419,00</b>	<b>478,00</b>
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	

Tariffe valide dal 16 settembre 2019

**Convenzioni speciali** è possibile stipulare convenzioni con prezzi speciali e riservati dei titoli di viaggio. Anche per il 2021, 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 20,00 e per gli specializzandi e i laureandi è di Euro 175,00.

È, inoltre, disponibile, per i soli studenti iscritti al corso interateneo in Artificial Intelligence, l'abbonamento semestrale Pavia-Milano sulla linea 175 a titolo gratuito, grazie al contributo dell'Università di Pavia.

## 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](http://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 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	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 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

## 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 contato o di piccolo taglio (max € 5,00) e con carta di credito/bancomat.

## 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: Autabus.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

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

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

## 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;
- 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.

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

Tariffe valide dall'1 settembre 2018

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

## Lo 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.

## Lo viaggio agevolata

Lo 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](http://regione.lombardia.it)

## 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 emittitrici 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.

## 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:

- tutti i titoli lo Viaggio (biglietti, abbonamenti) e ricaricare la tessera lo Viaggio
- biglietti e abbonamenti integrati milanesi STIBM e ricaricare la tessera ATM

### 2.9.2 RIVENDITE

La rete di rivendite sul territorio permette di:

- acquistare titoli lo Viaggio (biglietti, abbonamenti)
- acquistare titoli integrati milanesi STIBM (biglietti, carnet, abbonamenti)
- ricaricare tessere elettroniche ATM, lo Viaggio

### 2.9.3 A BORDO BUS

E' possibile acquistare biglietti ordinari a bordo del bus con sovrapprezzo.

## 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](http://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 **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](http://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 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)
  - f. gli abbonamenti Unipass.
- 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 emettrice 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](http://pavia.autoguidovie.it)
- Telefono al numero 800 086567 da rete fissa (lun-sab 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](http://www.autoritatrasporti.it)), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

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

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

### 3.4 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 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.

Per richieste di risarcimento danni:		
<b>Indirizzo</b> (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
<b>Telefono</b> (per acquisizione informazioni)	02.5803971	Dal Lun al ven dalle 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 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 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 quarta 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.

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

#### 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 Ambientale UNI EN ISO 14001,
- Certificazione UNI EN 13816,
- Certificazione Sicurezza UNI EN ISO 45001,
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

## CODICE ETICO

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

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

## 4.2 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Autoguidovie 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 31/03/2021
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 31/03/2021
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 31/03/2021
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 31/03/2021
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 31/03/2021
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 lu-ve 7:30-12:30 sab	6:45-18:30 lu-ve 7:30-12:30 sab

### Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2021
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo di risposta	30 gg	10 gg

### Reperibilità dei documenti di viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard contrattuale /Obiettivo aziendale	Risultato aziendale 31/03/2021
Possibilità di acquisto biglietti a bordo bus	% bus con vendita a bordo su totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	Nr rivendite ogni 2.000 abitanti	Nr rivendite ogni 2.000 abitanti	282



## 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 contante 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 posizionata in verticale; inoltre deve essere posizionata in modo che non sudici o deteriori i bus ed i sedili o crei intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente. La bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente nel posto disabili, ove libero.

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

##### Trasporto a pagamento

- > borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm;
- > in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da scherma 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](http://www.autoguidovie.it)

**5.3 DECALOGO COVID**

Autoguidovie è attenta alla sicurezza di tutti, in particolare dei passeggeri e del proprio personale. Per questo motivo sono state adottate misure organizzative e di prevenzione applicando protocolli di pulizia, igiene, sanificazione e sorveglianza sanitaria specifica a vantaggio dei nostri clienti e dipendenti.

Inoltre, abbiamo installato sui nostri autobus apparati che permettono di monitorare i flussi di passeggeri e quindi, in questa particolare situazione, di prevenire assembramenti a bordo.

Abbiamo anche attivato il servizio gratuito di prenotazione posto tramite APP Autoguidovie su alcune linee e progressivamente estenderemo questa possibilità.

Per far sì che il viaggio sia in totale sicurezza, è fondamentale il rispetto delle regole da parte di tutti.

La responsabilità individuale di ciascun cliente è e sarà un punto essenziale per garantire il rispetto delle regole di prevenzione e per l'adozione dei corretti comportamenti.

Ecco quindi un breve decalogo con le norme di comportamento per i passeggeri.

**1. PUOI UTILIZZARE IL SERVIZIO SE:**

NON hai sintomi quali ad esempio febbre, tosse, raffreddore;

NON hai una temperatura corporea superiore ai 37,5 C;

NON sei sottoposto a obblighi di quarantena;

NON sei venuto in contatto negli ultimi 14 giorni con persone risultate positive al Covid-19.

**2. DAL 10 GENNAIO 2022, PER UTILIZZARE IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO, È OBBLIGATORIO ESSERE IN POSSESSO DEL GREEN PASS RAFFORZATO (VACCINATI O GUARITI).**

**3. Dal 30 dicembre 2021 È OBBLIGATORIO L'USO DELLA MASCHERINA FFP2 o di livello superiore per la protezione del naso e della bocca ALL'ATTESA DEL BUS, A BORDO BUS.**

**4. IGIENIZZA FREQUENTEMENTE LE MANI,** evitando di toccarti il viso, utilizzando i dispenser presenti.

**5. Le misure di contenimento della diffusione del contagio comportano una riduzione del numero di posti disponibili a bordo. Nel caso il bus arrivi alla fermata già completo, l'autista potrà valutare di non effettuare la fermata per la salita.**

**6. La SALITA e la DISCESA devono avvenire con flussi separati. La salita deve**

sempre avvenire dalla porta anteriore e la discesa dalla porta posteriore.

7. Fermati davanti all'autista soltanto per mostrare o acquistare il TITOLO DI VIAGGIO, DA ACQUISIRE PREFERIBILMENTE, IN FORMATO ELETTRONICO, PRIMA DI SALIRE A BORDO.

8. NON SOSTARE nei pressi dell'AUTISTA, evitando di avvicinarsi o di chiedere informazioni.

9. RISPETTA la SEGNALETICA a bordo nell'occupazione dei posti.

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.

**Autoguidovie**  
Guidati da te.



Resta sempre aggiornato  
con la **App Autoguidovie**.  
[promo.autoguidovie.it](https://promo.autoguidovie.it)

