

Servizio urbano di Paderno Dugnano 2 0 0 9

Carta della
Mobilità



INDICE

1	Premessa		
2	Aziende		
2.1	Paderno Dugnano	5	
3	Bacino		
3.1	Caratteristiche della rete	7	
3.2	Caratteristiche del servizio	7	
4	Sistema tariffario		
4.1	Documenti di viaggio	8	
4.2	Titoli di gratuità	9	
4.3	Abbonamenti annuali studenti	10	
4.4	Sanzioni amministrative	12	
4.5	Rete di vendita	13	
5	Customer care		
5.1	Contatto con gli utenti	14	
5.2	Gestioni delle segnalazioni degli utenti	14	
5.3	Rimborso	15	
5.4	Assicurazione	15	
5.5	Aspetti relazionali e comportamentali	15	
6	Monitoraggio della qualità percepita ed erogata		
6.1	Certificazioni	16	
6.2	Indagine di Customer Satisfaction	16	
7	I nostri obiettivi		
7.1	Criteri di qualità	17	
8	Condizioni di viaggio		
8.1	Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	20	
8.2	Diritti e doveri dei viaggiatori	24	
8.3	Principi della carta della mobilità	25	
8.4	Riferimenti normativi	25	
9	9.1	Punti di contatto	26

PREMESSA

Questa edizione della Carta della Mobilità è uno strumento di comunicazione molto importante per noi che ci consente, da un lato di illustrare chi siamo, cosa facciamo e tutte le informazioni utili per conoscere e usare al meglio le nostre linee di trasporto pubblico, dall'altro di esplicitare il nostro impegno per assicurare la qualità del servizio offerto.

Attraverso la Carta della Mobilità vogliamo informare i nostri Clienti, in modo chiaro e diretto, sulle caratteristiche del proprio servizio, sulle modalità di viaggio e anche sulle prospettive future, al fine di stabilire un patto che di anno in anno si rinnova, attraverso il costante impegno per realizzare un servizio pubblico di qualità sempre più a misura delle esigenze di mobilità dei cittadini.

2.1 Paderno Dugnano

Dal 7 settembre 2009 è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie Spa in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara.

Il contratto di servizio durerà per i prossimi 7 anni un arco di tempo assai significativo per tutto il corso del quale le aziende si impegneranno a promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Autoguidovie S.p.A.:

é un'azienda privata che opera nell'ambito del trasporto pubblico di persone, nel settore turistico e dei servizi alle aziende.

Oggi, con 450 mezzi e circa 600 dipendenti è tra le prime aziende private lombarde di trasporto pubblico locale.

Oltre al contratto con la Provincia di Milano, Autoguidovie esercisce autolinee in concessione dai comuni di Milano e di San Donato Milanese, e contratti di servizio per le reti urbane di Peschiera Borromeo, Melzo e Crema.

Inoltre gestisce altri importanti contratti di servizio quali:

- Il contratto di servizio per la gestione del trasporto extraurbano del lotto II della provincia di Milano (Brianza Trasporti);
- Il contratto di servizio per la gestione del trasporto extraurbano del lotto IV della provincia di Milano (Milano SudEst Trasporti);
- Il contratto di servizio per la gestione del trasporto extraurbano del lotto II della provincia di Cremona (Adda Trasporti);
- Il contratto di servizio, in collaborazione con altri vettori, per la gestione del trasporto extraurbano del lotto sud della provincia di Bergamo (Bergamo Trasporti Sud);
- Il Contratto di Servizio, in ATI con altri vettori, per la gestione del trasporto pubblico dell'area urbana di Brescia.

Autoguidovie collabora, inoltre, con alcune aziende lombarde per le quali svolge servizio trasporto dipendenti da e per le loro sedi di lavoro.

Autoguidovie ha, inoltre, la gestione della società Autolinee dell'Emilia, che svolge servizio urbano ed extraurbano per la città e la provincia di Reggio Emilia.

Air Pullman Spa:

opera nel campo degli autoservizi di linea e granturismo e ha un parco automezzi che comprende autobus dell'ultima generazione. Opera oltre che sulle linee di TPL anche i collegamenti tra la Stazione di Milano Centrale e gli Aeroporti di Malpensa e Orio al Serio, e collega inoltre tra loro gli aeroporti di Malpensa e Linate.

Air Pullman Spa venne fondata nel 1949 come AIR PULLMAN ATAL da Oldrini Ottavio e nel 1952 viene trasformata in AIR PULLMAN Spa in occasione della realizzazione del primo servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate.

Nel 2004 partecipa alle gare per l'assegnazione dei lotti di TPL della Provincia di Milano, all'interno del Cal, conseguendo l'aggiudicazione di 2 dei 6 lotti messi in gara.

Nel 2007 Air Pullman Spa, in attesa dell'assegnazione definitiva del contratto di servizio da parte della Provincia, ha acquisito un ramo d'azienda di CTNM di Solaro che eroga servizi di trasporto di linea nella provincia nord ovest di Milano.

Oggi Air Pullman è un gruppo con 300 dipendenti e 200 mezzi operante, in ambito regionale, in tutti i settori della mobilità collettiva.

3.1 Caratteristiche della rete

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

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi stabiliti)
Lunghezza della rete:	1960,04 km (servizio ad orario)
Km annui di produzione:	ca 170092,687 km
Linee :	4
Numero Bus:	8
Numero delle fermate:	oltre 104 fermate sul territorio servito

Le linee urbane

- Linea 1 Verde: Calederara > Paderno Centro > Stazione FNM
- Linea 2 Blu: Paderno Stazione FNM > Incirano > Palazzolo > C.na Amata > Ospedale > Stazione FNM
- Linea 3 Rossa: Villaggio Ambrosiano > Paderno centro > stazione FNM
- Linea 4 Gialla: Palazzolo Via Bolivia > Via Manzoni

Le linee extraurbane

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

- z219 - Paderno D./Palazzolo (FNM) - Nova Milanese - Muggiò - Monza
- z229 - Palazzolo (FNM) - Paderno D. - Cinisello B. - Sesto S.G. (MI-FS)

3.2 Caratteristiche del servizio

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

Periodicità del servizio: Il servizio si svolge secondo tre periodi:

- > periodo invernale scolastico,
- > periodo invernale non scolastico / estivo,
- > periodo estivo ridotto (4 settimane di agosto).

Dalle 6.45 (am) alle 20.00 (am) (Escluso periodo estivo ridotto).

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

SISTEMA TARIFFARIO

4.1 Documenti di viaggio

Biglietto ordinario di Corsa Semplice (0,75 €)

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Vale a partire dalla prima convalida all'interno del Comune per 75' dall'ora di convalida del biglietto. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile, deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con biglietto non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

Carnet 10 viaggi (1 corsa è gratuita) (6,70 €)

Consente di effettuare 10 viaggi della durata di 75' ciascuno e ha validità 3 mesi consecutivi dal giorno della prima convalida. All'inizio di ogni viaggio va convalidato un tagliando; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Il carnet convalidato è personale e non cedibile. Il carnet deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo. Non è consentito l'utilizzo separato dei singoli tagliandi. Il viaggiatore sprovvisto o con carnet non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

Abbonamento Settimanale 2x6 (5,20 €)

Vale all'interno del Comune per 2 viaggi quotidiani per 6 giorni nella settimana in cui è stata effettuata la prima convalida. Il periodo di validità di ogni viaggio è di 75' dall'ora di convalida del biglietto. La 1^a convalida della settimana va effettuata sulla matrice (tagliando del lunedì) anche se in giorno diverso dal lunedì, da conservare fino all'utilizzo dell'ultimo biglietto; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice rivolgersi al conducente. Il settimanale è personale e non cedibile e va conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito completo ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non timbrato incorre nelle sanzioni di legge.

Mensile ordinario (18 €)

Vale all'interno del Comune per l'intero mese di validità, senza limiti di orario né di viaggi. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento; il viaggiatore dovrà trascrivere negli appositi spazi del mensile il numero di tessera ed il mese di validità. Il mensile, correttamente compilato, deve essere esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge.

Abbonamento annuale scolastico intero (108,50 €)

Vale all'interno del Comune per l'anno di validità, senza limiti di orario né di viaggi

SISTEMA TARIFFARIO

ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento, previa compilazione di modulo di richiesta; il viaggiatore trascrive negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera e l'anno di validità. L'annuale, correttamente compilato, va esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge. Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

Abbonamento annuale scolastico semestrale (54,25 €)

Vale all'interno del Comune per il semestre di validità, senza limiti di orario né di viaggi ed è riservato agli studenti di non più di 26 anni. E' acquistabile ed è utilizzabile solo con apposita tessera di riconoscimento, previa compilazione di modulo di richiesta; il viaggiatore per ciascun semestre trascrive negli appositi spazi il numero di tessera ed il semestre di validità. L'annuale, correttamente compilato, va esibito insieme alla tessera ad ogni richiesta del personale di controllo. Il viaggiatore sprovvisto o con titolo di viaggio non valido incorre nelle sanzioni di legge. Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

I biglietti cumulativi

(comitive scolastiche di almeno 10 studenti) sono disponibili presso la biglietteria di Monza-via Aspromonte, 26. In caso di necessità inviare la richiesta dettagliata via fax al n. 039.2027618 (Ufficio Biglietteria).

Titoli di viaggio del precedente gestore

I vecchi titoli di viaggio utilizzati sul servizio Urbano di Paderno Dugnano con il precedente gestore (GTM) non sono più validi. Sul nuovo servizio sono validi solo i nuovi titoli di viaggio di cui sopra.

Tessera di Riconoscimento

La tessera di riconoscimento è obbligatoria per tutti gli abbonamenti annuali e mensili; è nominativa, munita di fotografia e viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione di un apposito modulo, dal Comune di Paderno Dugnano presso l'ufficio URP in via Grandi, 15. Ha validità fino al 31 luglio 2010.

4.2 Titoli di gratuità

- Carta Oro: tutti coloro che abbiano compiuto i 60 anni di età possono richiedere presso l'ufficio Servizi sociali del Comune di Paderno Dugnano la Carta d'Oro, gratuita, che dà diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici comunali.
- Tessere regionali: La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la

SISTEMA TARIFFARIO

4

circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 “Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale” e successive modifiche. La Regione Lombardia rilascia direttamente le Carte Regionali di Trasporto (gratuita, agevolata, etc.). Per informazione e richieste - numero verde della Regione Lombardia 840.00.00.01 (da telefoni fissi) o centralino 02.69967001 (da telefoni cellulari), ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia (www.trasporti.regione.lombardia.it).

- Tessere di riconoscimento rilasciate dal Comune di Paderno Dugnano con all'interno il timbro “esente” (autorizzata dal servizio sociale).

4.3 Abbonamenti annuali studenti

Per sottoscrivere un abbonamento annuale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento (vedi paragrafo 4.1) e compilare uno specifico modulo disponibile presso i punti vendita o scaricabile dal sito internet www.autoguidovie.it. (sezione di Paderno Dugnano)

VALIDITÀ

Il tagliando dell'abbonamento annuale studenti è rilasciato solo se in possesso della tessera di riconoscimento. Il tagliando è valido all'interno del comune di Paderno Dugnano nel periodo indicato, senza limiti di orario ne di viaggi, solo se accompagnato dalla tessera. Consente di viaggiare sul servizio urbano del comune di Paderno Dugnano e sulle linee z219 e z229 di Brianza Trasporti all'interno del comune.

Il titolo di viaggio è personale e non cedibile e va conservato integro per tutta la durata del viaggio e/o del periodo avendo valore di scontrino fiscale.

Si ricorda che è necessario obliterare l'abbonamento all'effettuazione del primo viaggio.

MODALITÀ DI RILASCIO

E' possibile acquistare un abbonamento annuale studenti presentandosi personalmente presso un ufficio/biglietteria abilitato al rilascio di abbonamenti annuali (ufficio URP/ biglietteria della sede aziendale di Autoguidovie c/o Brianza Trasporti in via Aspromonte, 26 – Monza MI) o presso un qualsiasi punto vendita sul territorio, muniti della tessera di riconoscimento e di un documento di riconoscimento (fotocopia) e consegnando il presente modulo di richiesta che deve essere compilato in ogni sua parte in stampatello. E' possibile acquistare l'abbonamento annuale in un'unica soluzione o con pagamento semestrale.

SMARRIMENTO

In caso di smarrimento, deterioramento o furto dell'abbonamento annuale (annuale o semestrale), viene rilasciato dall'URP aziendale gratuitamente un duplicato

SISTEMA TARIFFARIO

dell'abbonamento, previa presentazione di denuncia.

Per il ritiro del duplicato è necessario recarsi presso l'ufficio biglietteria di Monza in via Aspromonte 26.

In caso di smarrimento della tessera di riconoscimento rivolgersi all'URP comunale che rilascia una copia versando 5 Euro per diritti di segreteria.

RINUNCIA

Si riconosce il rimborso dell'abbonamenti annuale studenti prima della sua scadenza, previa richiesta dell'utente, in carta semplice specificando la motivazione presso l'URP aziendale.

Per gli abbonamenti annuali studenti, qualora si volesse disdire, il rimborso del pagamento è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale intero entro il 31 dicembre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 1° periodo (valido dal 1° settembre al 31 gennaio) entro il 31 ottobre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 2° periodo (valido dal 1° febbraio al 31 luglio) entro il 31 marzo dell'anno di emissione.

Il rimborso è calcolato su quote mensili e decorre a partire dal mese successivo alla data di richiesta dello stesso.

SANZIONI

L'abbonamento è strettamente personale e solo il titolare può farne uso. L'abbonamento ceduto, alterato, falsificato, scaduto, sarà immediatamente ritirato. I trasgressori incorreranno nelle penalità previste dalle leggi e dai regolamenti in vigore. Il titolare che usi l'abbonamento su linee non autorizzate o che viaggi munito di tagliando scaduto o sprovvisto del numero della tessera sarà considerato a tutti gli effetti sprovvisto di biglietto.

PAGAMENTO

L'abbonamento annuale può essere acquistato in un'unica soluzione valido da settembre a luglio o rateizzato al 50 % in due soluzioni con emissione di un tagliando valido da settembre a gennaio e di un secondo tagliando valido da febbraio a luglio. Il viaggiatore per ciascun semestre deve aver cura di trascrivere negli appositi spazi dell'annuale il numero di tessera ed l'anno o il semestre di validità.

TARIFFE

Il sistema tariffario in vigore è quello del servizio urbano del comune di Paderno Dugnano. Le tipologie dei titoli di viaggio e le tariffe applicate sono consultabili presso l'URP aziendale, l'URP comunale, il sito internet www.autoguidovie.it, la brochure informativa del servizio, oltre che richiedendo direttamente informazioni attraverso gli UPR (aziendale e comunale).

SISTEMA TARIFFARIO

4.4 Sanzioni amministrative

I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio e ad esibirlo al conducente e al personale addetto al controllo per la verifica del possesso e della validità. Il titolo di viaggio è personale e non cedibile e va conservato integro per tutta la durata del viaggio.

E' necessario convalidare i titoli, ove previsto. In caso di malfunzionamento dell'obliteratrice di bordo il titolo deve essere convalidato dal conducente.

L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a cento volte il valore del biglietto ordinario di tratta minima, oltre al corrispettivo del biglietto corrispondente alla tratta effettuata (L.R. n. 22/98 art. 16).

La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dall'emissione attraverso i seguenti modi:

Verbali emessi da Autoguidovie Spa:

- Presso l'ufficio Biglietteria di Monza, sede di Autoguidovie in via Aspromonte, 26 Monza.
- Attraverso un versamento sul CC postale N° 35906265 intestato ad Autoguidovie Spa, indicando n. verbale e data della sanzione.

Verbali emessi da Airpullman Spa:

- Presso il deposito di Solaro via Roma 200.
- Attraverso un versamento sul CC postale N° 87371621 intestato a Airpullman Spa, indicando il numero del verbale.

Trascorsi i 60 giorni dall'emissione il corrispettivo sarà quello previsto per legge.

4.5 Rete di vendita

I documenti di viaggio del servizio urbano di Paderno Dugnano possono essere acquistati presso i punti vendita di seguito elencati. Eventuali modifiche della rete di vendita sono consultabili sul sito Internet www.autoguidovie.it

Esercizio	Indirizzo	Orari	Chiusura
Biglietteria Monza	via Aspromonte 26	8.30 12.30 14.00 17.00	Sab Dom
Edicola Valadè	via Mazzini 9/11	6.00 19.30	Dom pom
Rivendita di Giornali	via Coti Zelati 43	5.00 12.30 14.30 19.30	nessuno
Edicola maxele	via marzabotto 2	5.30 13.00 15.30 20.00	nessuno
Tabaccheria	via Italia 82b	7.30 13.00 14.30 19.30	nessuno
Cartoleria	via Gramsci 58	9.00 12.30 15.30 19.30	Lun mat
Cartorella	via 4 Novembre 35	8.00 12.30 15.30 19.30	Dom
Bar-Tabaccheria	via SS.dei Giovi 117	6.40 19.30	Dom
Tabaccheria	via SS.dei Giovi 20	9.00 12.30 15.30 19.30	Giovedì
Tabaccheria	via SS.dei Giovi 3	9.00 12.30 15.30 19.30	Dom
Edicola-Cartolibreria	via Cottolengo 11/a	6.15 12.30 14.30 19.30	nessuno
Tabaccheria	via Reali 72	8.00 13.00 15.00 19.30	Dom
Cartoleria	via Reali 68	6.00 12.30 15.00 19.30	Lun mat
Tabaccheria	Centro Comm. Brianza	9.00 22.00	nessuno
Edicola	via Riboldi 164	6.00 12.30 15.15 19.30	Dom
Edicola	via 4 Novembre (Staz.)	6.00 19.00	Dom
Il Matitone	via Riboldi 239	6.30 13.00 15.30 19.30	Dom
Tabaccheria n.6	p.zza Matteotti 2	7.30 19.30	nessuno

5.1 Contatto con gli utenti

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie - Airpullman 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.

Inoltre Autoguidovie e Air Pullman :

- si impegnano a trasmettere al comune di Paderno Dugnano le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le sedi URP, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti gli orari delle linee in transito;
- offre sul sito Web dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

In ultima pagina di questo opuscolo si trova l'elenco dei punti di contatto.

5.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza

La Clientela può rivolgersi all'azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- telefono
- fax
- e-mail
- internet (Form o modulo scaricabile)
- posta ordinaria
- Urp aziendale.

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

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

5.3 Rimborso

E' previsto il rimborso esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale studenti previa richiesta dell'utente, in carta semplice specificando la motivazione

presso l'URP aziendale. Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati.

Per gli abbonamenti annuali studenti, qualora si volesse disdire, il rimborso del pagamento è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale intero entro il 31 dicembre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 1° periodo (valido dal 1° settembre al 31 gennaio) entro il 31 ottobre dell'anno di emissione;
- per l'abbonamento annuale semestrale 2° periodo (valido dal 1° febbraio al 31 luglio) entro il 31 marzo dell'anno di emissione.

Il rimborso è calcolato su quote mensili e decorre a partire dal mese successivo alla data di richiesta dello stesso.

5.4 Assicurazione

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie e Airpullman prevedono polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e rispondono per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità. In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di Autoguidovie Spa c/o Brianza Trasporti via Aspromonte, 26 20052 Monza MB.

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

5.5 Aspetti relazionali e comportamentali

- Riconoscibilità: il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo dell'azienda, 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.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCIPITA ED EROGATA

6.1 Certificazioni

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001,
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001,

Airpullman possiede la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001, sottoposta annualmente a verifica e rinnovo da parte dell'Ente certificatore.

6.2 Indagine di Customer Satisfaction

Autoguidovie e Airpullman svolgono ogni due anni un'indagine di Customer Satisfaction in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il modulo di intervista contiene domande sui temi indicati di seguito.

Le tabelle riportate verranno aggiornate con le prossime edizioni.

Fattori	Indicatori	Risultato
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e bordo, intesa come pericolo di furti e borseggi	
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	
Comfort	Il comfort del viaggio; l'affollamento dei mezzi	
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato Il livello di informazione sul servizio prestato, in generale	
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante, sia degli uffici. La qualità del servizio agli sportelli e alle biglietterie	
Facilità reperire documento viaggio	La capillarità dei punti vendita	
Facilità accesso	L'accessibilità del servizio agli utenti a ridotta capacità motoria	
Reclami	Il tempo di risposta ai reclami. La modalità di presentazione dei reclami	
Integrazione modale	Il livello di integrazione con altri mezzi pubblici	
Ambiente	L'attenzione del gestore del servizio per la tutela dell'ambiente	

NOSTRI OBIETTIVI

7.1 Criteri di qualità

Oltre alla Customer satisfaction verranno monitorati alcuni parametri di qualità erogata come dalle seguenti schede.

Le tabelle riportate verranno aggiornate con le prossime edizioni.

Sicurezza del viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
Incidentalità passiva mezzi	n. sinistri ogni 100.000 km	

Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
Età massima di immatricolazione dei veicoli	N° anni di anzianità massima del parco mezzi	
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con accessibilità facilitata per disabili	
Comfort	% mezzi a pianale ribassato	
	% mezzi con climatizzazione	
Attenzione all'ambiente	% veicoli con alimentazione non convenzionale	
	% mezzi EURO 2 – 3 sul totale	
	% mezzi EURO 4 -5 sul totale	

NOSTRI OBIETTIVI

Regolarità e puntualità del servizio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate	
Puntualità del servizio	Corse con arrivo in anticipo sull'orario programmato	
	Corse con partenza dal capolinea con ritardo tra 5 e 15 minuti sull'orario programmato	
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo tra 5 e 15 minuti	
	% corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore ai 15 minuti	
Copertura giornaliera	Intervallo medio di servizio al giorno	
Velocità commerciale	km/h	

Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
Parco mezzi – pulizia ordinaria interna	Frequenza	
Parco mezzi – pulizia mensile	Frequenza	
Parco mezzi – pulizia radicale (sanificazione)	Frequenza	

NOSTRI OBIETTIVI

Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	
Sito Internet aziendale	Presenza	
Call Center/ Sportello all'utenza	Fascia oraria operatività	

Reperibilità' documenti di viaggio

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

Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Standard di qualità erogato
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	
Riscontro reclami	Tempo di risposta	

NOSTRI OBIETTIVI

CONDIZIONI DI VIAGGIO

8.1 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 deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

2) **DOCUMENTI DI VIAGGIO:** il passeggero ha l'obbligo, salendo a bordo dei bus, di essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti e di convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto. In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Il passeggero è tenuto ad esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di frondere 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.

Il controllo dei documenti di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in prossimità delle fermate.

I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, dove previsto, a bordo bus.

3) **VALIDITA' 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 obliterate di bordo. Qualora l'obliterate di bordo fosse non funzionante il passeggero è tenuto a farlo convalidare dal conducente.

• Tessera di riconoscimento: gli abbonamenti (settimanali, mensili, annual) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Nel caso di abbonamenti mensili SITAM deve essere indicato il percorso – da a - effettuato.

Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo.

4) **SANZIONI:** il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la

CONDIZIONI DI VIAGGIO

tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (Legge R.L. 22/1998). La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dall'emissione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie o Airpullman attiveranno le procedure per il recupero della sanzione non pagata.

La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- direttamente al verificatore (in forma ridotta e pari ad 1/3 dell'importo) che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;
- presso gli uffici aziendali;
- attraverso il versamento sul corrispondente CC postale:
n° 35906205 intestato ad Autoguidovie Spa indicando il numero del verbale;
n° 87371621 intestato a Airpullman Spa indicando il numero del verbale.

Eventuali ricorsi alle sanzioni dovranno essere indirizzati in forma scritta alle rispettive sedi aziendali entro 30 giorni dalla notifica.

Per quanto non esplicitamente disciplinato si rimanda alla normativa vigente.

5) COMPORAMENTI DURANTE IL VIAGGIO: il passeggero deve 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 alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina.

Se il passeggero resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai manacorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte.

Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura.

I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio. Sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

6) GLI ORARI AL PUBBLICO: gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio possono subire variazioni in funzione del traffico, casi fortuiti o cause di forza maggiore.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

7) USO DI CINTURE: è fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso 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 i passeggeri sono 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.

8) DISABILIA 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.

L'adeguamento delle vetture del Gruppo Autoguidovie, per renderle accessibili a chi si

CONDIZIONI DI VIAGGIO

muove in sedia a rotelle è ancora in corso.

Per richieste relative alla disponibilità, subordinata alle esigenze e orari di servizio, di mezzi per clienti a ridotta capacità motoria sono operativi gli URP aziendali.

9) BAMBINI A BORDO: un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Il passeggino può essere mantenuto aperto, purché bloccato durante la marcia, solo sugli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap. Quando un passeggero ha con sé più bambini inferiori 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.

10) ANIMALI A BORDO: ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale 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 con viaggio gratuito.

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 e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg.;
- › borsa a rotelle per la spesa;
- › cartella porta disegni e strumenti musicali;
- › passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente.

Trasporto a pagamento

- › borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso;
 - › 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;
 - › ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, limitatamente allo spazio disponibile nella bagagliera, nella quale la bicicletta va posizionata dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare. Gli autobus che non hanno bagagliere, o con bagagliere già occupate da altri bagagli non possono trasportare biciclette.
- Per il trasporto della bicicletta è necessario convalidare un biglietto di corsa semplice per la tratta corrispondente.

CONDIZIONI DI VIAGGIO

E' vietato il trasporto di:

- › cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- › cose che superano i 10 kg. di peso;
- › 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 URP aziendali.

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

- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via fax;

CONDIZIONI DI VIAGGIO

- › via posta elettronica;
- › via Internet (form o modulo scaricabile);
- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli sportelli all'Utenza o scaricabile dal sito internet www.autoguidovie.it;
- › tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o dell'Unità di riferimento.

15) PRIVACY: tutte le aziende del gruppo Autoguidovie archiviano e proteggono i dati di cui vengono in possesso in base alla vigente normativa (ex D.Lgs. n. 196/2003).

8.2 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;
- 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, e un suo cortese e rispettoso comportamento;
- contenimento dei tempi di attesa allo sportello;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi entro 30 giorni.

Doveri dei viaggiatori

- conoscere le norme di viaggio e in particolare rispettare i divieti sistematici elencati;
- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- 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;
- 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.

8.3 Principi della carta della mobilità'

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizio di trasporto pubblico ed i Clienti che ne usufruiscono.

Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti e, coerentemente con quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98, le aziende si impegnano ad erogare il servizio di trasporto in affidamento dal comune di Paderno Dugnano in ottemperanza ai seguenti principi:

- Eguaglianza e Imparzialità: garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità.
- Continuità: garantire quotidianamente un servizio affidabile, continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà aziendale.
- Efficienza ed Efficacia: utilizzare, compatibilmente con le risorse disponibili, adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali al fine di operare in un'ottica di soddisfazione del cliente.
- Partecipazione: favorire la partecipazione del cliente al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine si riconosce al Cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami.
- Rispetto dell'ambiente: migliorare continuamente le prestazioni ambientali.
- Trasparenza: promuovere la trasparenza sul livello di servizio offerta e sulla gestione attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei suoi contenuti.

8.4 Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)"
- Norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici"
- Deliberazione della Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n° 7/17698 "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 1 gennaio 2003"
- Contratto di servizio relativo all'affidamento dell'esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano Lotto II tra l'Amministrazione Provinciale di Milano e Brianza Trasporti, avente decorrenza dal 01/11/2007 e durata settennale.

PUNTI DI CONTATTO

9.1 Punti di Contatto

Punti di contatto	Servizio offerto	Recapiti	
SEDE AZIENDALE	Vieni a trovarci per conoscere le novità del servizio	Autoguidovie Spa c/o Brianza Trasporti Via Aspromonte, 26 - 20052 Monza (MI) T +39. 039.2061192 - F. +39. 039.2027618	
URP	Inviaci una mail per richieste di informazioni (orari, percorsi, tariffe, punti vendita, etc.) o segnalazioni.	Brianza Trasporti urp@brianzatrascporti.it lunedì-venerdì: dalle 7.30 alle 19.00 sabato dalle 8.30 alle 12.30 Via Aspromonte, 26 20052 Monza (MI) T +39. 039.2061192 F. +39. 039.2027618	Comune di Paderno Dugnano Via Grandi, 15 T. 02.91004 319 numero verde: urp@comune.paderno-dugnano.mi.it
CALL CENTER del Comune di Paderno Dugnano	Contatta il Comune di Paderno Dugnano da un telefono di rete fissa per conoscere il servizio offerto o inoltrare una segnalazione	800.140558 (solo da telefono fisso) lun - ven 8.15 - 12.30, lun/mar/gio 16.45 - 17.45, sabato 8.15 - 12.15	
SITO INTERNET	Scarica i nostri orari per linea, i percorsi, i punti vendita, o mettiti in contatto con noi	www.autoguidovie.it > sezione dedicata al servizio urbano di Paderno	
PUNTI VENDITA E COMUNI	Richiedi l'orario della tua linea	Chiedi l'elenco dei punti vendita attraverso i canali aziendali	



 **Autoguidovie****Città di
Paderno Dugnano**

Autoguidovie presso Brianza Trasporti
Via Aspromonte, 26 - 20052 Monza
T.+39.039.2061192 - F.+39.039.2027618
urp@brianzatrascporti.it - www.autoguidovie.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico del
Comune di Paderno Dugnano
Via Grandi, 15 - 200xx Paderno Dugnano
T. 02.91004 319
numero verde: 800.140558 (solo da telefono fisso)
urp@comune.paderno-dugnano.mi.it