Autoguidovie
Guidati da te.

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI CREMONA

EDIZIONE 2023

INDICE

SOMMARIO

1. PRESENTAZONE 3

1.1 Autoguidovie 3
1.2 Arriva Italia 4
1.3 Star Mobility 5
1.4 Miobus by Autoguidovie 6
1.5 Il servizio 6
1.6 Giorni di funzionamento 10
1.7 Periodicità del servizio 10
1.8 Servizio in subaffidamento 10

2. SISTEMA TARIFFARIO 11

2.1 Sistema tariffario a zone della provincia di Cremona 11
2.2 Sistema tariffario della città di Cremona 13
2.3 Sistema tariffario della città di Crema 15
2.4 STIBM 16
2.5 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus 17
2.6 Integrazioni tariffarie 17
2.7 Condizioni di rimborso 18
2.8 Condizioni di indennizzo 18
2.9 Sanzioni amministrative 18
2.10 Rete di vendita 20
2.11 Agevolazioni tariffe regionali 20

3. CUSTOMER CARE 23

3.1 Contatto con la clientela 23
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza 23
3.3 Risarcimenti 25
3.4 Aspetti relazionali e comportamentali 25

4. I NOSTRI OBIETTIVI 26

4.1 Indagine di customer satisfaction 26
4.2 Criteri di qualità 30

5. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI 33

Il 10 giugno 2013 è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico della Provincia di Cremona a seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara vinta dagli attuali gestori (di seguito indicati come ATI) Autoguidovie, Miobus, Arriva Italia, LINE e STAR con un volume di traffico annuale pari a 9,8 milioni buskm suddivisi in 8,2 per il bacino provinciale, 1,3 per l'urbano di Cremona e 0,3 per il servizio urbano di Crema.
Il nuovo servizio coniuga l'esperienza maturata negli anni precedenti sul territorio ad alcune novità individuate nella gara.

Tutte le linee hanno un nuovo identificativo composto dalla lettera K più un numero: K100 identifica le linee urbane di Cremona (Arriva Italia), K200 sono le linee extraurbane verso Cremona (Arriva Italia), K300 le linee extraurbane di Line, K400 le linee extraurbane di Star, K500 le linee extraurbane del cremasco (Autoguidovie), K600 le linee urbane di Crema (Miobus).

Ecco alcune delle principali novità del nuovo contratto:

- Nel comune di Cremona le linee circolari sono state sostituite da linee con andata e ritorno sullo stesso percorso, così da servire meglio i principali punti di interesse della città. Nasce una nuova linea, la G, che collega tutti i posteggi con il centro passando per piazza Marconi.
- In ambito extraurbano sono state potenziate le linee di forza; tutte le linee con destinazione Milano arrivano al metro M3 a favore di una mobilità integrata; nuovi orari sulla relazione Montodine-Lodi-Milano per meglio rispondere alle esigenze della clientela.
- I servizi a chiamata su tutto il territorio sono stati potenziati: nel cremonese il servizio a chiamata arriva fino a Vescovato favorendo una maggior flessibilità di uso del servizio di trasporto da parte dei cittadini dell'area; nel cremasco è stato istituito il servizio a chiamata Miobus per i comuni a nord e a est di Crema nelle ore di morbida per un miglior collegamento tra i comuni e verso il centro città, oltre ai già avviati nuovi servizi a Crema per l'Università e l'Ospedale.
- Il miglioramento delle prestazioni del sistema di trasporto pubblico locale, la massimizzazione delle capacità, la razionalizzazione dei costi, il miglioramento della qualità del servizio e la sostenibilità ambientale rappresentano i principi ispiratori dell'offerta di servizio. La nuova offerta di trasporto, che nasce dalla profonda conoscenza delle imprese sul territorio, punta al miglior risultato di sistema di trasporto pubblico locale e di mobilità nel suo complesso.

1.1 AUTOGUIDOVIE

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908 ed è legata alla visione del suo fondatore, l'ingegner Alberto Laviosa. Coraggio, preparazione tecnica, visione di futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i dieci più importanti player del Trasporto pubblico locale in Italia.
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 45 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 di-

rettamente in Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna. In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

Guidati da una costante spinta a crescere, Autoguidovie negli anni ha esteso la sua esperienza e know how in aziende operanti nel TPL: nel 2015 Autoguidovie acquisisce il 29,50% delle quote della società di trasporto pubblico DolomitiBus con sede in Belluno e nel 2019 acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara. Nel 2021 entrano in Autoguidovie Venetiana srl e Venziana Motoscafi, ampliando le attività al trasporto via acqua, e Cavourese che allarga il perimetro di attività in Piemonte.

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.
Per questo, a partire dal 2017 Autoguidovie pubblica annualmente il 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. Il Bilancio di Sostenibilità è stato ulteriormente arricchito integrando nella rendicontazione l'Agenda 2030 ONU.
Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha inoltre implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:
- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- Certificazione Anticorruzione UNI EN ISO 37001;
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001;
- Certificazione Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 45001;
- Certificazione di Qualità del Servizio di Trasporto UNI EN 13816;
- Certificazione Sicurezza Stradale UNI EN ISO 39001;
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000.

1.2 ARRIVA ITALIA

Il Gruppo Arriva, parte di Deutsche Bahn, con oltre 46.000 dipendenti e 5 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.
Presente in 13 nazioni europee e nel Regno Unito, Arriva effettua più di 2 miliardi di viaggi annui grazie ad una flotta di circa 17.000 autobus e oltre 800 tra treni e tram.
Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.
A partire da gennaio 2021, Arriva Italia ha incorporato le aziende locali SAVDA, SADEM s.p.a., SAB Autoservizi s.r.l., SIA Autoservizi s.p.a. e KM s.p.a. diventando l'operatore d'esercizio in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Bergamo, Lecco, Brescia e Cremona.
Come holding, Arriva Italia mantiene le quote di maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto, e opera in joint venture con partner locali a Como e Trieste.

Complessivamente, Arriva Italia vanta una flotta operativa di circa 2400 veicoli e un totale di 3500 dipendenti.
Dal 1 febbraio 2013 Arriva Italia (prima come KM) gestisce in ATI, con Autoguidovie, Line, Star e Miobus, il servizio della provincia di Cremona, comprensivo del servizio urbano di Cremona e Crema. Nella fattispecie Arriva Italia si occupa del servizio interurbano dell'area sud-est della provincia e del servizio urbano della città di Cremona.

ARRIVA ITALIA S.r.l. nella sua sede operativa di Cremona opera con un proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza conforme rispettivamente alle norme:
UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018
UNI EN 13816:2002
UNI CEI ENISO 50001:2018
UNI ISO 39001:2016

1.3 STAR MOBILITY

A far data dal 19 novembre 2021 Line Servizi per la Mobilità S.p.A. ha cambiato la propria denominazione in Star Mobility S.p.A. e, nell'ambito di un processo di riorganizzazione infragruppo, a far data dal 01 gennaio 2022 a seguito del conferimento del ramo d'azienda relativo all'attività di trasporto pubblico locale esercitata della controllante S.T.A.R. Società Trasporti Automobilistici Regionali S.p.A. e l'acquisto del ramo d'azienda relativo al trasporto pubblico locale extraurbano di passeggeri svolto dalla controllata P.M.T s.r.l., è subentrata nella gestione delle linee rafforzando così la propria operatività nell'esercizio dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale nel Lodigiano e nell'area Milanese.
STAR Mobility S.p.A ha sede legale in Viale Italia, 100 Lodi e sede secondaria in Via Cavallotti, 62 a Lodi oltre a disporre di altre succursali istituite per il deposito degli autobus, distribuite sul territorio dove viene sviluppato il trasporto pubblico. STAR Mobility S.p.A ha per oggetto sociale la gestione di servizi di trasporto pubblico e privato; l'attività di riparazione e manutenzione di veicoli anche per conto terzi; l'attività di realizzazione e gestione di parcheggi sia in proprio sia per conto terzi; l'attività di progettazione e di esecuzione di segnaletica.

STAR Mobility gestisce quattro servizi urbani e due servizi extraurbani, e precisamente:
- Servizio urbano di Vigevano (PV);
- Servizio urbano di Lodi;
- Servizio urbano di Casalpusterlengo (LO);
- Servizio urbano di Cernusco sul Naviglio (MI);
- Servizio extraurbano della Provincia di Lodi;
- Servizio extraurbano della Provincia di Cremona in ATI con AGI – ARRIVA – MIOBUS producendo oltre 10.000.000 di Km di linea all'anno.

Oltre ai servizi di trasporto pubblico locale, STAR Mobility opera nel mercato della gestione delle aree di sosta a pagamento tramite parcometri ed in struttura con sistemi a barriere.

Possiede le seguenti Certificazioni:
- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001;
- Certificazione del Sistema Sicurezza BS OHSAS 18001:2007;

- Certificazione di Responsabilità Sociale Sa 8000;
- Certificazione UNI EN 13816:2002.

1.4 MIOBUS BY AUTOGUIDOVIE

MIOBUS by Autoguidovie è una società nata da Autoguidovie Spa e gestisce il nuovo servizio di trasporto pubblico urbano della città di Crema.

Miobus gestisce sul territorio comunale di Crema servizi di trasporto:
- di linea a orario;
- a chiamata;
- speciali per le scuole.

Miobus possiede la certificazione, che viene auditata e rinnovata annualmente:
Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.

1.5 IL SERVIZIO

Il **servizio extraurbano** della **provincia di Cremona** ha una **percorrenza annua base di 7.774.920,16 km**.

1.5.1 Il servizio gestito da AUTOGUIDOVIE:

16 linee a orario che servono un totale di 58 comuni di cui 31 in provincia di Cremona, 4 in provincia di Lodi, 8 di Brescia, 5 di Bergamo e 10 di Milano. Le linee principali si attestano a Crema e a Milano M3 (San Donato).

Linea	Descrizione
K501	Verolanuova - Borgo S. Giacomo - Orzinuovi - Crema FS
K502	Casaletto Melotta - Crema FS
K503	Mozzanica - Sergnano - Crema FS
K504	Campagnola Cr. - Crema S. Stefano
K505	Treviglio FS - Vailate - Crema FS
K506	Crema - Palazzo P. - Pandino - Rivolta
K507	Crema FS - Vaiano Cr. - Monte Cr. - Dovera Roncadello
K509	Bagnolo Cr. - Crespiatica - Dovera - Lodi FS
K510	Treviglio FS - Rivolta - Spino - Lodi FS
K511	Vailate - Rivolta - Liscate - Pioltello - Milano S. Donato M3
K520	Crema FS - Palazzo P. - Pandino - Spino - Milano S. Donato M3 (Locale)
K521	Crema FS - Milano S. Donato M3 (Diretta)
K522	Palazzo P. Scannabue/Cremosano/Torlino - Milano S. Donato M3
K523	Crema FS - Palazzo P. Scannabue - Milano S. Donato M3
K524	Chieve - Dovera/Bagnolo - Vaiano - Monte - Milano S. Donato M3
K525	Crema FS - Bagnolo - Vaiano - Monte - Milano S. Donato M3
k560	Servizio a chiamata Miobus area ovest di Crema
K561	Servizio a chiamata Miobus area est di Crema

Servizio a chiamata Miobus extraurbano: operativo nella provincia di Cremona nelle **aree a nord-est e nord-ovest di Crema**. Il servizio è su prenotazione e comprende un totale di 148 fermate distribuite su 20 comuni.
Il servizio è svolto con 109 mezzi.
Servizio garantito in caso di sciopero: in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, non saranno garantite le corse in partenza dal capolinea: da inizio servizio alle 5.29, dalle 8.30 alle 14.59 e dalle 18.00 a fine servizio.

1.5.2 Il servizio gestito da ARRIVA ITALIA:

Extraurbano: 14 linee a orario che servono un totale di **90 comuni** di cui 68 in provincia di Cremona, 13 in provincia di Brescia e 8 in provincia di Mantova.
Le linee principali si attestano a Cremona, Casalmaggiore e Pontevico.
Il servizio a chiamata **Stradibus** opera nella zona di Piadena e Castelleone/Soresina e serve in totale **36 comuni**. Il servizio è svolto con **66 mezzi**.

Linea	Descrizione
K201	Viadana – Casalmaggiore - Spineda
K202	Asola –Piadena - Casalmaggiore
K203	Casalmaggiore – Torricella- Cremona
K204	Spineda – Casalmaggiore - Cremona
K205	Asola – Isola Dovarese - Cremona
K206	Volongo – Vescovato - Cremona
K207	Pralboino - Cremona
K208	Pavone Mella – Alfianello – Pontevico - Cremona
K209	Quinzano d'Oglio - Cremona
K210	Soresina – Paderno Ponchielli - Cremona
K211	Gombito – Formigara – S.Bassano - Cremona
K212	Soresina – Fiesco – Crema
K213	Casalmaggiore – Scandolara Ravara - Cremona
K214	Pontevico – Cremona

Urbano: 15 linee che operano **nel Comune di Cremona** e nei **Comuni di Area Urbana**.

Linea	Descrizione
K101	Stazione - Corso Garibaldi - Via XX Settembre
K102	Boschetto - Stazione - Piazza Roma - Ospedale - S.Sigismondo
K104	Barriera Po - Piazza Roma - Stazione - Ospedale
K105	Cremona Solidale - Cimitero - Stazione - Viale Po - Centro - Ospedale - Cremona Solidale
K106	Spinadesco - Cavatigozzi - Stazione - Ospedale - Bagnara - Bonemerse
K107	Gerre Borghi – Via Novati - Stazione
K110	San Marino Cremona Due - Stazione
K111	San Savino - Stazione
K112	San Felice - Stazione
K113	Castelverde - Costa S.Abramo - Picenengo - Stazione
K114	Castelverde - Migliaro - Stazione
K115	Persico - Stazione
K116	Quartiere Cambonino - Cremona Po - Stazione - Piazza Roma - Quartiere Zais
K117	Cremona Solidale - Ospedale - Centro - Viale Po - Stazione - Cimitero - Cremona Solidale
K118	Stagno Lombardo - Autostazione
K119	Piazzale Azzurri d'Italia - Autostazione

Servizio **Scuolabus** per le scuole materne elementari e medie del Comune di Cremona.

Il servizio è svolto con **39 mezzi**.

Servizio garantito in caso di sciopero: le fasce orarie durante le quali viene garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 11.30 alle 14.30.

1.5.3 Il servizio gestito da STAR MOBILITY:

10 linee che servono un totale di **18 comuni** di cui 11 in provincia di Cremona, 6 in provincia di Lodi, 1 di Milano.

Linea	Descrizione
K301	Cremona-Soncino
K302	Soresina-Grumello-Cremona
K303	Cremona-Codogno-Lodi
K304	Soresina-Castelleone-Crema
K305	Formigara-Soresina
K306	Crema-Montodine-Casaletto C.-Lodi
K307	Crema-Chieve-Lodi

Linea	Descrizione
K401	Cremona – S.Donato MM3
K402	Montodine - S.Donato MM3
K403	Casaletto - Crema

Servizio garantito in caso di sciopero: le fasce orarie durante le quali viene garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: da avvio servizio alle ore 8:59e dalle ore 12:30 alle ore 14:29.

Ampiezza massima del servizio: dalle 5.40 alle 20.05.

1.5.4 Il servizio gestito da MIOBUS:

5 linee a orario che servono il **comune di Crema**.
Il servizio è svolto con **11 mezzi**.

Linea	Descrizione
K601	Ombriano - Santa Maria
K602	Ombriano - San Bernardino
K603	Santo Stefano - Castelnuovo
K604	Bus for school (Crema)
K605	University Special Bus (Crema FS - Bramante Università Est/ Ovest)

Servizio a chiamata Miobus urbano: operativo nel **comune di Crema**.
Il servizio è su prenotazione e comprende un totale di **208 fermate** distribuite.

Servizio garantito in caso di sciopero: le fasce orarie durante le quali viene garantito il servizio completo in caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, sono le seguenti: dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 11.30 alle 14.30.

1.6 GIORNI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, Pasqua, 1° maggio, 15 Agosto e 25 dicembre.

1.7 PERIODICITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge secondo quattro periodi:

- periodo invernale scolastico (scolastico e non scolastico);
- periodo estivo non scolastico;
- periodo estivo di agosto.

Ampiezza massima del servizio: dalle 4 (am) alle 1.30 (am).

1.8 SERVIZIO IN SUBAFFIDAMENTO

L'ATI per contratto può subaffidare una quota del proprio servizio ma sempre restando responsabile della qualità del servizio erogato.

Nell'area cremonese sono in vigore i seguenti sistemi tariffari:
- sulle linee k vige il sistema tariffario a zone della Provincia di Cremona;
- sulle linee k511, k512, k520, k522, k523, k524, k525 per gli spostamenti in Provincia di Milano vige il sistema tariffario integrato milanese (STIBM);
- sulla linea M Crema Bergamo vige il sistema tariffario a zone della Provincia di Bergamo;
- nel territorio del comune di Crema vige il sistema tariffario della città di Crema (servizio Miobus urbano);
- nel territorio del comune di Cremona vige il sistema tariffario della città di Cremona (servizio urbano di Cremona).

2.1 SISTEMA TARIFFARIO A ZONE DELLA PROVINCIA DI CREMONA

2.1.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Gli abbonamenti sono personali e, pertanto, non possono essere ceduti e sono validi solo se accompagnati dalla tessera di riconoscimento. La tessera ha validità triennale ed è rilasciata dall'Azienda esercente, previa compilazione dell'apposito modulo e pagamento di un importo a parziale copertura dei costi di emissione (pari ad un massimo di n. 5 volte il prezzo del biglietto di tratta minima).
L'utente per rendere valido l'abbonamento deve:
- convalidarlo utilizzando l'obliteratrice a bordo bus (solo settimanale);
- conservarlo sempre insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda (settimanale e mensile);
- l'abbonamento annuale viene rilasciato in formato smart card e va esibito a vista.

2.1.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE DELLA PROVINCIA DI CREMONA

Biglietto di corsa semplice: valido per una corsa da e per qualunque località della rete, per un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. È possibile acquistare il biglietto di corsa semplice a bordo bus, con sovrapprezzo.
Carnet 10 viaggi: validità temporale di 3 mesi consecutivi, dal giorno della convalida del primo viaggio, per un numero di viaggi pari a 10, con possibilità di utilizzo contemporaneo da parte più persone aventi la medesima origine/destinazione.
Abbonamento settimanale: validità temporale 7 giorni dal lunedì alla domenica, per un numero illimitato di viaggi in tutti i giorni della settimana compreso i festivi nella tratta indicata sull'abbonamento.
Abbonamento mensile: validità temporale un mese solare, dal primo all'ultimo giorno del mese, per un numero illimitato di viaggi in tutti i giorni della settimana compreso i festivi nella tratta indicata sull'abbonamento.
Abbonamento annuale: validità di 12 mesi consecutivi dalla data di emissione, per un numero illimitato di viaggi in tutti i giorni della settimana nella tratta indicata sull'abbonamento.
Titoli di viaggio riservati agli Smart Worker:
- Carnet mensile 16 viaggi: dà diritto ad effettuare 16 viaggi di corsa semplice durante tutto il mese prescelto.
- Carnet mensile 24 viaggi: dà diritto ad effettuare 24 viaggi di corsa semplice durante tutto il mese prescelto.

Zone	Biglietti ordinari	Carnet 10 viaggi	Settimanale 7 giorni	Mensili	Annuali Ordinario	Carnet Mensile 16 viaggi	Carnet Mensile 24 viaggi
A	1,70	15,00	11,50	39,50	337,00	24,50	35,50
A/1	2,20	19,50	13,00	46,00	394,00	28,50	41,50
B	2,70	24,00	16,50	58,00	493,00	36,00	52,00
B/1	3,00	27,00	18,50	64,00	543,00	39,50	57,50
C	3,20	29,00	20,00	70,00	593,00	43,00	63,00
C/1	3,50	31,50	22,00	77,00	656,00	47,50	69,50
D	3,80	34,00	24,50	85,00	725,00	52,50	76,50
E	4,60	41,00	28,50	100,00	849,00	62,00	90,00
E/1	5,20	46,50	30,50	107,00	916,00	66,50	96,50
F	5,30	48,00	31,50	110,00	963,00	68,00	99,00
F/1	6,10	55,00	35,00	110,00	1049,00	68,00	99,00
G	6,50	59,00	36,00	110,00	1059,00	68,00	99,00
G/1	6,80	61,00	36,50	110,00	1059,00	68,00	99,00
H	7,10	64,00	37,50	110,00	1059,00	68,00	99,00
I	7,70	70,00	41,50	110,00	1059,00	68,00	99,00
K	8,40	76,00	44,50	110,00	1059,00	68,00	99,00

Tariffe valide dal 1 settembre 2022

2.1.3 SEZIONE STUDENTI

Promozioni speciali studenti anche per l'anno scolastico 2022/2023:

Annuale studenti SMART: Ideale per chi vuole un abbonamento annuale ma con pagamenti mensili. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi per la durata dell'anno scolastico nella tratta indicata sull'abbonamento. Il pagamento avviene in 8 rate mensili senza alcun costo aggiuntivo: occorre solo registrare su APP Autoguidovie la propria carta di credito (dalla sezione profilo>gestione carte) con fondi sufficienti a coprire il piano di rateizzazione. L'annuale SMART è acquistabile solo da App Autoguidovie e riservato a chi ha effettuato la registrazione a Bus2School su App Autoguidovie.

Abbonamento semestrale studenti: Ideale per chi vuole un abbonamento annuale ma suddividere il costo in 2 pagamenti. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi per 6 mesi (settembre-febbraio) nella tratta indicata sull'abbonamento con la possibilità di estendere ad ulteriori 6 mesi (marzo-agosto). Il semestrale di marzo-agosto sarà disponibile solo per chi ha acquistato il primo.

Mensile studenti flex: deale per chi vuole un abbonamento mensile conveniente anche nei mesi 'parziali' es. settembre,ecc' (vendita limitata e soggetta a comunicazione specifica). Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nel mese di riferimento.

MENSILE FLEX		ANNUALE IN UNICA SOLUZIONE		ANNUALE SMART		SEMESTRALE	
Zone	Importo Intero	Zone	Importo Intero	Zone	Importo Intero	Zone	Importo Intero
A	31,50	A	304,00	A	39,50	A	122,00
A/1	37,00	A/1	354,00	A/1	46,00	A/1	142,00
B	46,50	B	447,00	B	58,00	B	179,00
B/1	51,00	B/1	493,00	B/1	64,00	B/1	197,00
C	56,00	C	539,00	C	70,00	C	216,00
C/1	61,50	C/1	593,00	C/1	77,00	C/1	237,00
D	68,00	D	655,00	D	85,00	D	262,00
E	80,00	E	770,00	E	100,00	E	308,00
E/1	85,50	E/1	824,00	E/1	107,00	E/1	330,00
F	88,00	F	847,00	F	110,00	F	339,00
F/1	88,00	F/1	847,00	F/1	110,00	F/1	339,00
G	88,00	G	847,00	G	110,00	G	339,00
G/1	88,00	G/1	847,00	G/1	110,00	G/1	339,00
H	88,00	H	847,00	H	110,00	H	339,00
I	88,00	I	847,00	I	110,00	I	339,00
K	88,00	K	847,00	K	110,00	K	339,00

2.2 SISTEMA TARIFFARIO DELLA CITTÀ DI CREMONA

2.2.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Tutti gli abbonamenti, ad esclusione degli annuali, vanno accompagnati dalla tessera di riconoscimento nominativa rilasciata, previa compilazione di un modulo di richiesta disponibile presso le rivendite. L'abbonato deve avere cura di riportare, in maniera indelebile, il numero della propria tessera di riconoscimento. Costo € 6,50 validità 3 anni.

2.2.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE DEL SERVIZIO URBANO DI CREMONA

Biglietto di corsa semplice: il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura, dall'apposita obliteratrice e deve essere conservato per tutto il viaggio. Non è cedibile dopo la convalida. Il biglietto è valido 90 minuti e 180 minuti per gli ultra 70enni (previa esibizione di documento di identità). Nei giorni festivi consente di viaggiare per l'intera giornata sulla rete urbana. è possibile acquistare il biglietto di corsa semplice a bordo bus, con sovrapprezzo.
Biglietto giornaliero: il biglietto deve essere convalidato la prima volta che lo si utilizza e consente di viaggiare per l'intera giornata di obliterazione sulla rete urbana.
Carnet 10 viaggi: consente la fruizione di dieci viaggi di corsa semplice previo convalida ad ogni utilizzo. Le modalità di utilizzo sono analoghe a quelle del biglietto di corsa semplice. Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente. Il carnet ha una validità di tre mesi consecutivi dal giorno di convalida del primo viaggio; trascorso tale termine lo stesso perde di validità.

Abbonamento settimanale 7 giorni: consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi dal lunedì' alla domenica, limitatamente alla settimana di obliterazione. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
Abbonamento mensile: consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida, senza limitazioni di giorni ed orari. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
Abbonamento annuale studenti "300": consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari. L'abbonamento ha una validità di dodici mesi, dal 1 settembre al 31 agosto dell'anno successivo.
Abbonamento annuale "360": consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari. L'abbonamento ha una validità di dodici mesi consecutivi dalla data di emissione indicata sul frontespizio del documento. Può essere emesso in qualsiasi periodo dell'anno.
Abbonamento trimestrale 90 centro: presenta le medesime caratteristiche dell'abbonamento mensile, salvo la validità trimestrale. È rilasciato ai lavoratori il cui posto di lavoro si trova nel centro storico di Cremona. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
Abbonamento trimestrale 90 argento: presenta le medesime caratteristiche dell'abbonamento mensile, salvo la validità trimestrale. E' rilasciato agli ultra 65enni. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Classe	TARIFFA URBANA	TARIFFA AREA URBANA	TARIFFA AREA URBANA INTEGRATA
Corsa semplice	1,50	2,20	2,90
Corsa semplice venduto a bordo	2,60	3,00	-
Giornaliero	3,10	-	-
Abbonamento 7 gg	11,50	13,00	18,50
Carnet 10 viaggi	13,00	19,50	26,00
Abbonamento mensile	33,00	46,00	58,00
Abbonamento trimestrale centro	67,00	-	-
Abbonamento trimestrale argento	67,00	-	-
Abbonamento annuale studenti	236,00	354,00	447,00
Abbonamento annuale ordinario	261,00	394,00	495,00

Il servizio di trasporto scolastico viene gestito da Arriva Italia e dal Comune di Cremona (Settore Politiche Educative). Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole materne, elementari e delle scuole medie Vida, Virgilio e A. Frank di via Novati. I passeggeri devono possedere il tesserino di riconoscimento personale, rilasciato da Arriva Italia, accompagnato dall'abbonamento mensile o annuale. Non sono previsti altri titoli di viaggio sul servizio scuolabus.

I titoli di viaggio di AREA URBANA (A1) consentono di viaggiare sulle linee dell'area urbana per il solo collegamento tra la stazione FS di Cremona e i comuni di Bonemerse, Castelverde centro, Castelverde fraz. Costa S. Abramo, Gadesco Pieve Delmona fraz. San Marino, Gerre Dè Caprioli fraz. Bosco ex Parmigiano, Persico Dosimo fraz. Persichello, Sesto Cremonese fraz. Casanova del Morbasco, Spinadesco e Stagno Lombardo. Per queste località viene impiegata la tariffa A1 dei titoli di viaggio extraurbani.
I titoli di viaggio di AREA URBANA INTEGRATA (A1+U) consentono di viaggiare sia sulle linee dell'area urbana per il collegamento tra la stazione FS di Cremona e i comuni di Bonemerse, Castelverde centro, Castelverde fraz. Costa S. Abramo, Gadesco Pieve Delmona fraz. San Marino, Gerre Dè Caprioli fraz. Bosco ex Parmigiano, Persico Dosimo fraz. Persichello, Sesto Cremonese fraz. Casanova del Morbasco, Spinadesco e Stagno Lombardo, che su tutte le linee urbane del Comune di Cremona.

2.3 SISTEMA TARIFFARIO DELLA CITTÀ DI CREMA

Con il titolo di viaggio urbano si possono utilizzare tutti i servizi urbani di linea e a chiamata oltre che le linee del servizio extraurbano della Provincia di Cremona nell'ambito del comune di Crema.

2.3.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO

tutti gli abbonamenti, che siano settimanali o mensili, vanno accompagnati da tessera di riconoscimento nominativa rilasciata, previa compilazione di un modulo di richiesta disponibile on-line e all'Infopoint aziendale. Costo 6,50 €

2.3.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE DEL SERVIZIO URBANO DI CREMA

Biglietto ordinario per corsa oraria (validità 90 minuti): i biglietti orari consentono di usufruire del servizio per il tempo di validità di 90 minuti, che decorrono dal momento dalla convalida che deve essere fatta alla prima utilizzazione (quando si sale la prima volta). Il biglietto singolo consente il viaggio di un solo passeggero.
Carnet 10 biglietti: i biglietti possono essere utilizzati anche da più persone contemporaneamente, purché con la medesima origine e destinazione. Consentono di usufruire del servizio per il tempo di validità di 90 minuti, che decorrono dal momento dalla convalida che deve essere fatta alla prima utilizzazione (quando si sale la prima volta). Il biglietto singolo consente il viaggio di un solo passeggero
Abbonamento ordinario settimanale (per 7 giorni): l'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno della settimana, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo al primo utilizzo (quando si sale la prima volta). Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.
Abbonamento mensile ordinario: l'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno del mese, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo al primo utilizzo (quando si sale la prima volta). Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.
Abbonamento mensile studenti
L'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno del mese, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo al primo utilizzo (quando si sale la prima volta).
L'abbonamento consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta.
Hanno diritto ad utilizzarlo gli studenti iscritti nelle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche o parificate, nonché gli studenti iscritti all'Università o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Lombardia o dagli Enti delegati.
Valido dal lunedì al sabato e dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno scolastico. Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.
Abbonamento mensile lavoratori
L'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno della settimana, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo alla primo utilizzo (quando si sale la prima volta).

L'abbonamento consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta. Hanno diritto all'utilizzo solo i lavoratori dipendenti. Valido dal lunedì al sabato, per tutti i mesi dell'anno e per i residenti in Crema. Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.

Abbonamento mensile ridotto (Accesso agevolato ai servizi ISEE)

L'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno del mese, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo alla prima utilizzazione (quando si sale la prima volta). Hanno diritto all'utilizzo i cittadini che hanno accesso agevolato ai servizi ISEE senza alcun limite di età. L'abbonamento è personale e deve essere convalidato una sola volta. Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.

Abbonamento mensile anziani e invalidi

L'abbonamento consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato – dal primo all'ultimo giorno del mese, che decorre dal momento dalla convalida che deve essere fatta solo alla primo utilizzo (quando si sale la prima volta). È riservato alle persone Anziane con più di 65 anni di età e Invalidi. L'abbonamento è personale e deve essere convalidato una sola volta. Deve essere utilizzato insieme con l'apposita tessera di riconoscimento.

Biglietto di corsa semplice	1,50 €
Carnet 10 viaggi	13,50 €
Abbonamento settimanale 7 giorni	10,00 €
Abbonamento mensile	36,00 €
Abbonamento mensile lavoratori	26,50 €
Biglietto venduto a bordo	2,80 €
Abbonamento mensile ridotto (servizi ISEE)	9,00 €
Abbonamento mensile senior e invalidi	21,00 €

2.4 STIBM

Il Sistema considera come centro di riferimento la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria.

I titoli di viaggio STIBM sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori dell'area nonchè sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM.

Sono validi sulle linee Autoguidovie dell'area SudEst, Nord e per gli spostamenti in Provincia di Milano dell'area di Cremona e di Pavia.

Le linee k511, k520, k521, k522, k523, k524 e k525 sul territorio della provincia di Milano sono integrate nel sistema STIBM.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario STIBM consultare il sito dell'ATM di Milano:
https://nuovosistemataariffario.atm.it/

DETRAIBILITÁ PER LE SPESE PER ABBONAMENTI AI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Sono detraibili le spese sostenute con sistemi di pagamento tracciabili quali le carte di credito/prepagate, bonifico, assegni bancari e circolari o altre modalità diverse dal contante.

2.5 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

Servizio Interurbano

È possibile acquistare il biglietto ordinari con sovrapprezzo, pari al valore del biglietto di corsa semplice a bordo di tutti i bus in esercizio sulle linee della provincia di Cremona. Il biglietto si acquista direttamente dal conducente con denaro contato o di piccolo taglio. Il biglietto va obliterato.

Biglietto	Tariffa biglietti interurbani venduti a bordo
A A1	3,00
B	3,50
B1 C	4,00
C1 D	4,50
E	5,50
E1	6,00
F F1	6,50
G G1 H I K	7,00

Servizio urbano di Cremona: biglietto ordinario venduto a bordo: 2,60
Servizio urbano di Crema: biglietto ordinario venduto a bordo 2,50

2.6 INTEGRAZIONI TARIFFARIE

Titolo di viaggio	Relazione	Interscambi	Linee	Gestore	Tratta del Gestore
Provincia di Cremona	Soresina - Castelleone - Crema - Milano	Crema	k304	Line	Soresina - Castelleone - Crema
			k520, k521, k523, k525	Autoguidovie	Crema - Milano
Provincia di Cremona	Soresina - Castelleone - Izano - Crema - Milano	Crema	k212	Arriva Italia	Soresina - Izano - Crema
			k520, k521, k523, k525	Autoguidovie	Crema - Milano
Provincia di Cremona	Sergnano - Crema - Lodi	Crema	k503	Autoguidovie	Sergnano - Crema
			k307	STAR Mobility	Crema - Lodi
Provincia di Cremona	Offanengo - Crema - Lodi	Crema	k501	Autoguidovie	Offanengo - Crema
			k307	STAR Mobility	Crema - Lodi
Provincia di Cremona integrato con Arriva Italia - sede di Bergamo	Mozzanica - Sergnano - Crema		k503	Autoguidovie	Mozzanica - Sergnano - Crema
			M	Bergamo Trasporti Sud (vettori Autoguidovie e Arriva Italia)	Mozzanica - Sergnano - Crema
Provincia di Cremona	Lodi - Crespiatica		k509	Autoguidovie	(Andata) Lodi - Crespiatica
			k307	STAR Mobility	(Ritorno)Crespiatica - Lodi
Miobus urbano	Urbano di Crema		tutte	tutti	Con il titolo Miobus Urbano si viaggia su qualunque bus, urbano ed extraurbano, all'interno del comune di Crema
Sitam	tra Comuni della Prov. di Milano		k508, k511, k520, k523, k525	Autoguidovie	

2.7 CONDIZIONI DI RIMBORSO

L'ATI riconosce il rimborso degli abbonamenti prima della loro scadenza.

L'utente deve farne richiesta, in carta libera o tramite l'apposito modulo disponibile sul sito e senza obbligo alcuno di indicarne le motivazioni, presso gli Infopoint aziendali o, per Autoguidovie, tramite apposito form sul sito cremona.autoguidovie.it
Il rimborso è riconosciuto:

- per gli ANNUALI nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito (esclusi giugno, luglio e agosto per annuali studenti);
- per i MENSILI nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per i SETTIMANALI laddove non obliterati in misura pari al 90% dei restanti giorni interi successivi a quello in cui viene restituito. Come alternativa al rimborso, si può procedere alla variazione della settimana di validità: in entrambi i casi l'abbonamento deve essere consegnato presso un nostro Infopoint entro le ore 12,00 di lunedì.

2.8 CONDIZIONI DI INDENNIZZO

È riconosciuto solo nei casi di diretta responsabilità delle aziende dell'ATI o di loro dipendenti.
Conseguentemente non sono indennizzabili le disfunzioni connesse a cause di forza maggiore,eventi fortuiti, astensione del personale per agitazioni sindacali, eventi atmosferici eccezionali, cortei, manifestazioni, incidenti e problemi di viabilità.
L'indennizzo è riconosciuto ai possessori di abbonamenti settimanali, mensili e annuali. L'indennizzo viene effettuato con biglietti di corsa semplice della medesima tratta dell'abbonamento.
Il diritto all'indennizzo è previsto nei seguenti casi:

- corsa non effettuata: in caso di corsa successiva prevista dopo oltre '60;
- guasto ai mezzi: in caso di guasto di un autobus in linea in cui non venga garantito il proseguimento del viaggio fino a destinazione con corsa sostitutiva che dovrà pervenire entro '60.

Modalità e Tempi di richiesta: la richiesta deve essere consegnata presso gli Infopoint aziendali (per ciascuna delle aziende componenti l'ATI) entro 48 ore dal verificarsi del fatto su apposito modulo scaricabile da Internet.
È necessario presentare in allegato copia dell'abbonamento e della tessera di riconoscimento.
Entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta verranno comunicate le modalità di pagamento.
Le obbligazioni connesse al contratto di trasporto si prescrivono in un anno.

2.9 SANZIONI AMMINISTRATIVE

L'ATI, ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte 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 o attivati (se un titolo digitale) al momento della salita a bordo.
Gli abbonati devono essere in possesso di regolare tessera riconoscimento oltre al titolo di viaggio.

Per gli abbonamenti STIBM occorre essere muniti di:
- tessera di riconoscimento STIBM (o tagliando sostitutivo);
- scontrino di ricarica in caso di abbonamento sulla tessera elettronica (SBME).

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario più 100 volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (L.R. n. 6/2012 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica.
Qualora venga dimostrato, entro 5 giorni dalla data del verbale il possesso dell'abbonamento/tessera di riconoscimento , in corso di validità al momento della sanzione , l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica previste dal Vettore.
Dopo tale termine la sanzione sarà dovuta per l'intero ammontare.
L'abbonamento cartaceo presentato deve essere in corso di validità ossia deve essere regolarmente compilato nelle parti richieste e deve essere stato convalidato in data/orario antecedente alla sanzione.
Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali cartacei fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.
Le modalità di pagamento, indicate anche sul verbale, sono le seguenti:
Per Autoguidovie e Miobus:
- presso gli Infopoint di
- Milano in via G. Impastato - terminal S.Donato M3
- Crema FS, Piazzala Martiri della Libertà, 8;
- Pavia Viale Trieste 23
- on-line sul sito www.autoguidovie.it. (**https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/**) A partire dal 2° giorno lavorativo successivo alla data del verbale.
- Presso le rivendite MOONEY - bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

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, STIBM e/o IOVIAGGIO), 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).

Per Arriva Italia:
- presso la biglietteria dell'autostazione di Cremona piazza delle Tranvie dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 14:15, dalle 15:30 alle 17:30 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30;
- tramite bonifico intestato ad Arriva Italia s.r.l - IT63C0569611400000003093X24 Banca Popolare di Sondrio riportando il numero del verbale di accertamento nello spazio denominato "causale";

- utilizzando il portale online sul sito **cremona.arriva.it** oppure l'apposita applicazione

Per informazioni visitare il sito www.arriva.it/sanzioni.

Per STAR Mobility

come meglio dettagliato sul sito **https://starmobility.it/servizi/come-pagare-una-multa/**

- a mezzo bollettino postale allegato al verbale
- a mezzo bonifico sul conto corrente con IBAN IT 74Q0760101600001038324966
- direttamente presso la biglietteria STAR Mobility S.p.A. di Viale Dante 19 a Lodi aperta dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 07:00 alle ore 18:00 – al sabato feriale dalle ore 07:00 alle ore 14:00 visionare gli orari sempre aggiornati sul sito
- tramite pagamento on line dalla pagina internet **https://starmobility.it/servizi/come-pagare-una-multa/**

2.10 RETE DI VENDITA

I documenti di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area e indicati presso la palina che contraddistingue ogni fermata; l'elenco completo è disponibile sui siti Internet:

- **cremona.autoguidovie.it/rivenditori**;
- **cremona.arriva.it**;
- **www.lineservizi.it/biglietteria/puntivendita.asp**;
- **www.starlodi.it**;
- **www.miobus.it**.

2.11 AGEVOLAZIONI TARIFFE REGIONALI

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

- Io viaggio ovunque in Lombardia;
- Io viaggio in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- Io viaggio ovunque Agevolata
- Io viaggio ovunque in Provincia.

Io viaggio ovunque in Lombardia

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

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

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

Io viaggio in Famiglia

I ragazzi sotto i 14 anni viaggiano gratis sui mezzi pubblici in Lombardia, quando accompagnati da un familiare in possesso di un biglietto o abbonamento valido. L'agevolazione si applica ai minori di 14 anni che viaggiano accompagnati da un familiare adulto (genitori, nonni, zii, fratelli/sorelle) in possesso di un titolo di viaggio valido ed è rivolta anche a chi non è residente in Lombardia.

Io Viaggio	Tariffa
Io viaggio Ovunque in Lombardia Giornaliero	**16,50**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Bigiornaliero	**27,50**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Trigiornaliero	**33,50**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Settimanale	**44,00**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Mensile	**110,00**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Trimestrale	**318,00**
Io viaggio Ovunque in Lombardia Annuale	**1.059,00**

Io viaggio Agevolata

Io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata è un abbonamento annuale a tariffa agevolata che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.
Per maggiori informazioni sulle agevolazioni ragionali, visitare il sito regione.lombardia.it

Io viaggio ovunque in Provincia di Cremona

È un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Cremona. I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM, gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e San Donato M3, la biglietteria autostazione di Arriva Italia a Cremona, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.
I titoli Io viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie e/o di Arriva Italia. Gli abbonamenti mensili annuali e trimestrali devono essere accompagnati dalla tessera Io Viaggio, da richiedere online sul sito di Trenord. Nel caso il mensile venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi di Autoguidovie e di Arriva Italia. In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Da aprile 2012 i titoli "Io viaggio Ovunque in Lombardia" potranno essere caricati su CRS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:
1. le biglietterie ferroviarie e di ATM;
2. le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM;
3. gli sportelli bancomat abilitati;
4. gli ATM Point.

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

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e S.Donato M3 e sul sito internet: **www.autoguidovie.it**.

	Tariffa
Io Viaggio in Provincia di Cremona	**82,00**

3.1 CONTATTO CON LA CLIENTELA

Molteplici sono i canali di contatto tra l'ATI 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.

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

3.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA

Autoguidovie

Sede legale	Autoguidovie SpA - via M.F. Quintiliano, 18 - 20138 Milano
Sede operativa	Autoguidovie - Milano via Marignano, 77 - 20138 Milano
Infopoint/ oggetti smarriti	**Crema FS** p.le Martiri della Libertà, 8 - 26013 Crema Tel. 0373 204524 Fax 02.87181080 lunedì - venerdì 7:00 - 12:00 **San Donato M3** lunedì - venerdì 7.00-18.30 e sabato e 7.30 - 12.30 whatsapp 339 99 58 251
Informazioni, richieste e segnalazioni	**Sito internet:** cremona.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:** 840.620000, 800.300808 **Whatsapp:** numero unico 3399958251 (solo messaggi) **Infopoint:** Crema Stazione FS **App Autoguidovie** scaricabile direttamente da GooglePlay e AppStore **Canali social:** (Facebook, Instagram, Linkedin) **App Moovit** (disponibili anche gli avvisi di servizio) – Google Transit **Chat online** su sito Autoguidovie che permette di interagire con il servizio assistenza clienti
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità - Centralino
Ufficio ricorsi	ricorsi@autoguidovie.it
Sito internet	www.autoguidovie.it

ARRIVA ITALIA

Sede legale	Arriva Italia Via Trebazio 1 -20145 Milano
Sede operativa	UO Cremona via Postumia 102 - 26100 Cremona
Contact center	Per informazioni sul servizio Numero verde 800.070166 - tel. 035289000 form contattaci su cremona.arriva.it form oggetti smarriti su cremona.arriva.it
Biglietteria	C/O Autostazione Cremona Orario Invernale: lunedì - venerdì 7.30 - 14.15/15.30-17.30 e sabato 7.30 - 12.30
Segnalazioni e reclami	tel 035289000 apposito form segnalazioni e reclami su cremona.arriva.it

Ufficio ricorsi	arriva@pec.arriva.it Arriva Italia srl Via Trebazio 1, 20145 Milano
Sito internet	www.arriva.it

STAR Mobility

Sede legale	STAR Mobility SpA - viale Italia, 100 - 26900 Lodi
Infopoint/ oggetti smarriti	via Cavallotti, 62 - 26900 Lodi
Call center	Per informazioni sul servizio, richieste, segnalazioni chiamare 0382/469293 lunedì venerdì dalle 7:00 alle 19.00 e sabato dalle ore 7:00 alle 14.00
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, spon sorizzazioni e Carta della Mobilità chiamare il centralino
Ufficio ricorsi	info@starmobility.it
URP	info@starmobility.it
Sito internet	www.starmobility.it

Miobus

Sede legale	Miobus SpA - via M.F. Quintiliano, 18 - 20138 Milano
Infopoint/ oggetti smarriti	Crema FS p.le Martiri della Libertà, 8 - 26013 Crema Tel. 0373 204524 Fax 02.87181080 lunedì - venerdì 7:00 - 12:00
Call center	Per informazioni sul servizio, richieste e segnalazioni: numero verde dedicato 840.620000, 800300808 lunedì-sabato 7.00 - 19.00
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità
Ufficio ricorsi e URP	urp@miobus.it
Sito internet	www.miobus.it

L'ATI ha obbligo di rispondere a tutte le segnalazioni della clientela 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, nonchè gli articoli da 24 a 28.
Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link:
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (**www.autoritatrasporti.it**), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.
Puoi scaricare il modulo per reclami all'Autorità al seguente link:
http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/

3.3 RISARCIMENTI

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, le aziende dell'ATI 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 loro responsabilità.
In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) all'azienda coinvolta 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. oppure recandosi direttamente presso la sede dell'azienda.
I riferimenti per avviare le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni dal verificarsi del sinistro sono:

Per Autoguidovie e Miobus - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Quintiliano 18, Milano tel 02.5803971 fax 02.49587312	Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

Per Arriva Italia - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo	Arriva Italia S.r.l Via Trebazio 1, 20145 Milano tel 0284121000 sinistri@arriva.it arriva@pec.arriva.it	Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30

Per Star Mobility - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo	STAR Mobility SpA Via Cavallotti, 62 26900 Lodi Tel. 0371.449142 - Fax 0371.67016	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00

3.4 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

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

4.1 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori riportati si riferiscono all'indagine di Customer satisfaction svolta ad aprile 2022 su un campione di clienti 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.

Trasporto extraurbano Cremona Autoguidovie (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,14
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,67
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,82
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,54
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,10
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,13
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,34
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	8,05
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,85

Trasporto extraurbano Cremona Arriva Italia (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,49
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	6,99
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	6,53
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	6,88
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,52
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	6,46
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,92
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	6,98
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,13

Trasporto extraurbano Cremona Arriva Italia (servizio a chiamata)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,76
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,81
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,19
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,33
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	9,61
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	9,8
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,81
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	8,94
Servizio	Il servizio nel suo complesso	9,15

Trasporto extraurbano Cremona LINE (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,49
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,29
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,00
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,90
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,81
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,93
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,31
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,66
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,41

Trasporto extraurbano Cremona STAR (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,49
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,29
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,00
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,90
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,81
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,93
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,31
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,66
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,15

Trasporto extraurbano Cremona (tutti gli operatori dell'ATI)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,09
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,82
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,61
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,84
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,31
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,49
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,06
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,34
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,82

Trasporto urbano Cremona Arriva Italia

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,81
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,47
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	6,80
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,59
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,23
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	6,74
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,28
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,22
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,77

Trasporto urbano di Crema Miobus (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2022
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,68
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	9,38
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	9,10
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	9,40
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	9,58
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	9,180
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,70
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	9.05
Servizio	Il servizio nel suo complesso	9,48

4.2 CRITERI DI QUALITÀ

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

SICUREZZA DEL VIAGGIO		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
Manutenzione preventiva parco bus	N° interventi in linea per guasto per 1.000 km di percorrenza programmata	0,05	0,02	0,05	0,02	0,05	0,014
	N° sinistri passivi ogni 100.000 km di percorrenza programmata	2,50	0,36	3	0,98	3	0

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ SERVIZIO		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
Regolarità	Rapporto % tra corse effettuate e corse programmate	99%	99,97%	99%	99,98%	99%	99,92%
Puntualità	% corse puntuali in arrivo al capolinea (con anticipo < 2 min e ritardo < 5min) delle corse monitorate con sistema avm	95%	97,23%	95%	98,99%	95%	100%

PARCO MEZZI		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	**Unità di misura**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendale 7° anno contrattuale**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendalve 7° anno contrattuale**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendale 7° anno contrattuale**
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	9,78	9,64	8,20	9,52	9,78	9,57
Sostenibilità ambientale	% di vetture km equivalenti annuo Euro 4 o superiore	76%	85%				
	% di vetture km equivalenti annuo alimentate a metano o elettriche			38%	39%	75%	80%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	99%	100%	63%	79%	64%	64%
	% mezzi con pianale ribassato	20%	38%	86%	91%	36%	36%
	% mezzi con incarrozzamento agevolato per disabili	95%	90%	71%	87%	64%	64%
Caratteristiche dei mezzi	% mezzi con indicatore di percorso luminoso esterno	100%	100%	100%	96%	100%	100%
	% mezzi con sistema di audiovisivo interno	85%	83%	90%	96%	100%	100%
Sistema AVM	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%	100%	96%	100%	64%

PULIZIA E IGIENE		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	**Unità di misura**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendale 7° anno contrattuale**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendalve 7° anno contrattuale**	**Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale**	**Risultato aziendale 7° anno contrattuale**
Parco mezzi – pulizia ordinaria interna	Quotidiana	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Parco mezzi – pulizia periodica interna ed esterna	Mensile	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Parco mezzi – pulizia radicale (sanificazione)	Semestrale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIsinfezione/ Igienizzazione	Quotidiana	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendalve 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
Diffusione informativa sul territorio	% fermate con orario	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SEGNALAZIONI ALLA CLIENTELA		AMBITO INTERURBANO		AMBITO URBANO DI CREMONA		AMBITO URBANO DI CREMA	
Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendalve 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
N° riscontri scritti a reclami scritti		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Riscontro ai reclami	Tempo medio di risposta	30gg	5,96 gg	30gg	13 gg	30gg	4,5 gg

REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO		COMPLESSIVO	
Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
Disponibilità rivendite	N° rivendite sul territorio	268	117

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.

Autoguidovie
Guidati da te.

ATPL
del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia

arriva
cremona.arriva.it

STAR MOBILITY
www.starmobility.it
Lodi
via Cavallotti, 62

Miobus
www.autoguidovie.it
Infopoint: Crema - Stazione FS

Agenzia per il trasporto pubblico locale
del bacino di Cremona e Mantova

Resta sempre aggiornato
con la **App Autoguidovie.**
promo.autoguidovie.it