

CARTA DELLA MOBILITÀ

AREA DI CREMONA



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

La storia di Autoguidovie inizia nel 1908. Da allora l'azienda opera nel trasporto pubblico locale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di mobilità dei territori serviti e delle comunità che li abitano.

Siamo consapevoli della responsabilità che accompagna la gestione di un servizio essenziale come il trasporto pubblico: le nostre linee collegano persone, luoghi e opportunità, entrando ogni giorno nella vita di migliaia di cittadini. Siamo presenti nel comune di Crema e nell'area di Cremona, un territorio ampio e articolato che comprende numerosi Comuni. Il nostro impegno è garantire collegamenti capillari e contribuire alla mobilità delle persone, lavorando per migliorare progressivamente qualità, sicurezza e affidabilità del servizio.

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

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

Buon viaggio.

**Il Direttore Operations
GABRIELE MARIANI**

1

1. PRESENTAZIONE

1.1 Autoguidovie	4
1.2 Arriva Italia	6
1.3 Star Mobility	6
1.4 Miobus by Autoguidovie	7
1.5 Il servizio	8
1.6 Giorni di funzionamento	11
1.7 Periodicità del servizio	11
1.8 Servizio in subaffidamento	11

2

2. SISTEMA TARIFFARIO

2.1 Sistema tariffario a zone della provincia di Cremona	12
2.2 Sistema tariffario della città di Cremona	15
2.3 Sistema tariffario della città di Crema	17
2.4 STIBM	18
2.5 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	19
2.6 Integrazioni tariffarie	20
2.7 Condizioni di rimborso	20
2.8 Condizioni di indennizzo	20
2.9 Multe e ricorsi	21
2.10 Rete di vendita	23
2.11 Agevolazioni tariffe regionali	23

3

3. CUSTOMER CARE

3.1 Contatto con la clientela	25
3.2 Gestione delle segnalazioni dell’utenza	25
3.3 Risarcimenti	27
3.4 Aspetti relazionali e comportamentali	27

4

4. I NOSTRI OBIETTIVI

4.1 Indagine di customer satisfaction	28
4.2 Criteri di qualità	31

5

5. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

34

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

In sub affidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

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

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

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

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

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 con 36.200 dipendenti, e 4.1 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri. Presente in 11 nazioni europee, Arriva effettua circa 1.5 miliardi di viaggi ogni anno grazie ad una flotta di circa 12.000 autobus e oltre 6430 tra treni e tram. Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a servizi commerciali, collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.

Arriva Italia gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre ad effettuare collegamenti aeroportuali e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di Roma Capitale.

Come holding, Arriva Italia possiede la maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto e quote di minoranza in ASF Autolinee e Trieste Trasporti. Complessivamente, Arriva Italia vanta una flotta operativa di circa 1900 veicoli e un totale di circa 2500 dipendenti.

Tra le varie attività legate al settore del trasporto, dal 1° febbraio 2013 Arriva Italia (prima come KM S.p.A.) gestisce in ATI, con Autoguidovie, Line, Star e Miobus, il servizio della provincia di Cremona, comprensivo del servizio urbano di Cremona e del servizio interurbano nella zona sud-est della relativa provincia.

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 per la qualità

UNI EN ISO 14001:2015 per l'ambiente

UNI ISO 45001:2018 per la sicurezza sul lavoro

UNI EN CEI ISO 50001:2018 per l'energia

UNI ISO 39001:2016 per la sicurezza della circolazione stradale

UNI EN 13816:2002 per la qualità del servizio erogato

Inoltre, anche nel 2025, l'Azienda ha ottenuto, da Ente terzo abilitato, l'attestazione di conformità al GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard del proprio 'Rapporto di quantificazione delle emissioni di gas serra per l'anno 2024', a testimonianza dell'impegno concreto di Arriva Italia per la trasparenza e l'innovazione nel settore del trasporto sostenibile. In tal senso nel 2025, con riferimento ai dati relativi all'anno 2024, la Società ha redatto volontariamente il Bilancio di Sostenibilità secondo gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Lo scorso anno, infine, Arriva Italia ha implementato e sviluppato un proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni conforme alla norma ISO 27001:2022 che si pone come obiettivo di proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati aziendali attraverso un approccio basato sulla gestione del rischio.

Arriva Italia, infatti, riconosce l'importanza di adottare un approccio responsabile e sistematico alla sicurezza delle informazioni, in linea con il quadro normativo vigente e con i principi delle buone pratiche di settore; il Sistema riflette l'impegno dell'Azienda nel promuovere legalità, integrità, trasparenza e responsabilità nella gestione delle informazioni e nella protezione degli asset, a tutela di tutti i portatori di interesse coinvolti.

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 dalla 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 barriera.

Possiede le seguenti Certificazioni:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001;
- Certificazione per la Salute e Sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001
- Certificazione per la Sicurezza del Traffico Stradale UNI 130 39001
- Certificazione Trasporto pubblico di passeggeri: Misurazione della Qualità UNI EN 13816
- Certificazione di Responsabilità Sociale SA8000

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**.

Linee Urbane Pavia

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.

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.

Il servizio gestito da ARRIVA ITALIA:

Il servizio viene svolto con 14 linee a orario, che servono i territori della provincia est cremonese, alcuni comuni del bresciano e del mantovano, oltre ad alcune aree nel cremasco (Soresina e Crema)

Per avvicinare ancora di più il trasporto pubblico ai passeggeri nell'area di Piadena e Soresina è attivo un servizio a chiamata, prenotabile tramite l'app ArrivaClickIT, che eroga corse in funzioni delle esigenze di mobilità dell'utente che effettua la prenotazione.

Il servizio extraurbano esercito da Arriva italia consta l'impiego di 54 mezzi.

Il servizio urbano è costituito da 16 linee, oltre allo scuolabus, operanti nel comune di Cremona e nei comuni di cintura.

1. PRESENTAZIONE

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

Dal 2026 l'intera flotta tpl urbana è costituita da **34 veicoli** completamente elettrici.

Il servizio scuolabus viene erogato per gli studenti residenti nel comune di Cremona, che frequentano le scuole ubicate nel perimetro cittadino (dall'infanzia alla secondaria di primo grado).

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.

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	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.

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 **195 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 4.00 (am) alle 1.30 (am).

1.8 SERVIZIO IN SUBAFFIDAMENTO

L'ATI per contratto può sub affidare 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, k520, k521, 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)
- I titoli lo viaggio ovunque in Lombardia (IVOL) e, nell'ambito della provincia di Cremona, lo viaggio ovunque in provincia di Cremona (IVOP CR).

2.1 SISTEMA TARIFFARIO A ZONE DELLA PROVINCIA DI CREMONA

Il servizio gestito da MIOBUS:

Gli abbonamenti sono personali e, pertanto, non possono essere ceduti e sono validi solo se accompagnati dalla tessera di riconoscimento.

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

Il cliente può scegliere:

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

La tessera **Arriva Italia** ha validità di 4 anni ed è rilasciata dall'Azienda previa compilazione apposito modulo ritirabile presso la biglietteria aziendale, scaricabile da portale web o compilabile online.

Il cliente può scegliere:

- la tessera digitale, con emissione gratuita, che consente l'acquisto degli abbonamenti Arriva Italia da App/web ArrivaMyPay
- la tessera elettronica regionale "IoViaggio", che costa 10€, e consente l'acquisto di biglietti e degli abbonamenti Arriva Italia, IVOL e IVOP da tutti i canali di vendita fisici, quali Biglietteria aziendale e Rivendite.

Bigliettazione Elettronica:

In provincia di Cremona, è stato avviato il sistema di bigliettazione elettronica contactless; i titoli di viaggio di corsa semplice quindi possono essere ricaricati sul supporto "Chip on Paper" regionale di colore verde, ricaricabile: al momento dell'acquisto si indica al rivenditore l'origine e la destinazione del proprio viaggio. Il titolo di viaggio una volta validato è ricaricabile, quindi non deve essere buttato ma può essere ricaricato più volte. Gli abbonamenti, come pure i biglietti, sono ricaricati sulla tessera personale "Io viaggio". Per validare biglietti e abbonamenti elettronici essi vanno avvicinati al validatore verde o all'apparato di fianco all'autista ogni volta che si cambia mezzo di trasporto. Inoltre, sui mezzi Arriva Italia contrassegnati da apposito adesivo, è possibile usare la propria carta di pagamento contacless, oppure device dotati di NFC, senza alcun costo aggiuntivo rispetto alla tariffa prevista. Occorre validare al convalidatore verde sia in salita sia in discesa, affinché venga addebitata la tariffa corretta.



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 soloviaggio 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. Per quanto riguarda Arriva Italia la tratta è indicata sulla tessera di riconoscimento, non 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. L'abbonamento annuale studenti ha data fissa: dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo.

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 in €	Carnet 10 viaggi in €	Settimanale 7 giorni in €	Mensili in €	Annuali Ordinario in €	Carnet Mensile 16 viaggi in €	Carnet Mensile 24 viaggi in €
A	1,70	15,50	12,00	41,50	353,00	24,90	37,35
A/1	2,30	20,50	14,00	48,50	412,00	29,10	43,65
B	2,80	25,50	17,50	61,00	517,00	36,60	54,90
B/1	3,20	28,50	19,00	67,00	570,00	€ 40,20	60,30
C	3,40	30,50	21,00	73,00	622,00	43,80	65,70
C/1	3,60	33,00	23,00	81,00	687,00	48,00	72,90
D	3,90	35,50	25,50	89,00	760,00	53,40	80,10
E	4,80	43,00	29,50	104,00	890,00	62,40	93,60
E/1	5,40	48,50	32,50	113,00	960,00	67,80	101,70
F	5,60	50,00	34,00	116,00	1010,00	69,60	104,40
F/1	6,40	57,00	37,00	116,00	1100,00	69,60	104,40
G	6,80	61,00	37,50	116,00	1100,00	69,60	104,40
G/1	7,10	64,00	38,50	116,00	1100,00	69,60	104,40
H	7,50	67,00	39,50	116,00	1100,00	69,60	104,40
I	8,10	73,00	43,00	116,00	1100,00	69,60	104,40
K	8,80	79,00	46,50	116,00	1100,00	69,60	104,40

Tariffe valide dal 01 settembre 2023

Sezione Studenti

Promozioni speciali studenti anche per l'anno scolastico 2024/2025:

Annuale studenti EASY: 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 EASY è acquistabile solo da App



Autoguidovie.

Arriva Italia mette a disposizione la dispone della modalità con pagamento rateale per l’acquisto dell’abbonamento annuale studenti tramite servizi APP/web: “Ideale per chi vuole un abbonamento annuale ma con pagamenti mensili. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi dal 1° settembre al 31 agosto dell’anno successivo nella tratta indicata sull’abbonamento. Occorre solo registrare su APP Arriva MyPay la propria carta di credito con fondi sufficienti a coprire il piano di rateizzazione. L’annuale studenti rateizzato è acquistabile solo da App Arriva MyPay e da portale abbonamenti.”

Abbonamento semestrale studenti: ideale per chi vuole un abbonamento annuale ma suddividere il costo in due pagamenti. Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi per 6 mesi (settembrefebbraio) 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.

Annuale in Unica Soluzione		Annuale EASY		
Zone	Importo €	Zone	1° rata	7 rate successive
A	320,00	A	29,50	41,50
A/1	373,00	A/1	33,50	48,50
B	470,00	B	43,00	61,00
B/1	516,00	B/1	47,00	67,00
C	562,00	C	51,00	73,00
C/1	624,00	C/1	57,00	81,00
D	685,00	D	62,00	89,00
E	808,00	E	73,00	104,00
E/1	870,00	E/1	79,00	113,00
F	893,00	F	81,00	116,00
F/1	893,00	F/1	81,00	116,00
G	893,00	G	81,00	116,00
G/1	893,00	G/1	81,00	116,00
H	893,00	H	81,00	116,00
I	893,00	I	81,00	116,00
K	893,00	K	81,00	116,00

2.2 SISTEMA TARIFFARIO COMUNE DI CREMONA

Tessera di Riconoscimento

Tutti gli abbonamenti 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.

La tessera di riconoscimento di Arriva Italia è rilasciata dall'Azienda previa compilazione apposito modulo ritirabile presso la biglietteria aziendale, scaricabile da portale web o compilabile online.

Il cliente può scegliere:

- la tessera digitale, con emissione gratuita, che consente l'acquisto degli abbonamenti Arriva Italia da App/web ArrivaMyPay
- la tessera elettronica regionale "IoViaggio", che costa 10€ e consente l'acquisto di biglietti e degli abbonamenti Arriva Italia

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 oblitratrice 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 ultrasessantenni (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.

È possibile acquistare il biglietto di corsa semplice:

- presso le biglietterie e le rivendite autorizzate;
- tramite l'applicazione Arriva MyPay;
- utilizzando una carta di pagamento contactless, oppure device dotati di NFC, senza alcun costo aggiuntivo rispetto alla tariffa prevista;
- Tramite sistema Whatsapp Chat&Go di Arriva Italia (Corsa semplice 90min. Urbano);
- direttamente a bordo bus dal conducente, con denaro contante di piccolo taglio, pagando un 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. È rilasciato agli ultrasessantacinquenni. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Classe	Tariffa Urbana in €	Tariffa Area Urbana in €	Tariffa Area Urbana integrata in €
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, Castelveverde centro, Castelveverde 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, Castelveverde centro, Castelveverde 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.

Tessera di Riconoscimento

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 €

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): 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: 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: 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: 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).

L'abbonamento consente il viaggio di un solo passeggero e deve essere convalidato una sola volta. Hanno diritto all'utilizzo solo i lavoratori dipendenti. Validi 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): 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: consente di usufruire del servizio per il tempo di validità indicato dal primo all'ultimo giorno del mese, che decorre dal momento della convalida che deve essere fatta solo al 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.

Abbonamento annuale studenti: riservato agli studenti U20 e consente di usufruire del servizio dal 1 all'ultimo giorno di scuola, secondo il calendario regionale. L'abbonamento è personale e non cedibile.

Biglietto di corsa semplice	1,50€
Carnet 10 viaggi	13,50 €
Abbonamento settimanale 7 giorni	10,50 €
Abbonamento mensile	37,50 €
Abbonamento mensile lavoratori	27,50 €
Biglietto venduto a bordo	2,80 €
Abbonamento mensile ridotto (servizi iSee)	9,40 €
Abbonamento mensile senior e invalidi	22,00 €
Abbonamento annuale studenti	212,00 €

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 nonché 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://nuovosistematariffario.atm.it/>

DETRAIBILITÀ 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

A bordo bus è possibile:

- Acquistare il biglietto ordinari con sovrapprezzo, pari al valore del biglietto di corsa semplice a bordo di tut 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 in €
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

- acquistare il biglietto con sistema contactless: comodo, veloce e sicuro. Basterà avvicinare al lettore una carta, lo smartphone o il tuo smartwatch. Il servizio è attivo su tutta la rete.

Come funziona

• A Crema e Cremona

Avvicinate la carta o il dispositivo al validatore appena salite a bordo). E' possibile acquistare, con la stessa carta, biglietti per più persone semplicemente ripetendo l'operazione più volte (numero di "tap" pari al numero di passeggeri che vogliono usufruire del servizio di trasporto).

• Sulla rete extraurbana

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

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

2.6 VENDITA BIGLIETTI ORDINARI INTERURBANI A BORDO BUS

Titolo di viaggio	Relazione	Linee	Gestore	Tratta del Gestore
Provincia di Cremona integrato con Arriva Italia sede di Bergamo	Mozzanica - Sergnano - Crema	k503	Autoguidovie	Mozzanica - Sergnano - Crema
Provincia di Cremona integrato con Arriva Italia sede di Bergamo	Mozzanica - Sergnano - Crema	M	Bergamo Trasporti Sud (vettori Autoguidovie e Arriva Italia)	Mozzanica - Sergnano - Crema
STIBM	tra Comuni della Prov. di Milano	k511, k520 k522, k523, k524, 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 e Arriva Italia, tramite appositi form sui rispettivi siti (solo abbonamenti digitali): cremona.autoguidovie.it e cremona.arriva.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 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. È necessario presentare in allegato copia dell'abbonamento e della tessera di riconoscimento, o di valido titolo di viaggio. 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 MULTE E RICORSI

L'ATI, ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela. Per viaggiare regolarmente è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio valido (biglietto o abbonamento) e provvedere alla sua convalida o attivazione prima dell'inizio del viaggio. I titoli acquistati tramite App /telefono devono essere attivati prima della salita a bordo. Non sono considerate valide fotografie, screenshot, registrazioni video o altre riproduzioni del titolo di viaggio o dell'abbonamento. In caso di titolo digitale, questo deve essere esibito direttamente tramite apposita App.

Nel caso di abbonamenti acquistati online e associati a una tessera elettronica fisica, il cliente è tenuto a completare la procedura di trasferimento (materializzazione) del titolo sulla tessera stessa prima del primo utilizzo, utilizzando gli appositi validatori dell'azienda presso cui è stato effettuato l'acquisto. In assenza di tale operazione, l'abbonamento potrebbe non risultare correttamente registrato e il cliente potrebbe essere soggetto all'applicazione delle sanzioni per senza titolo di viaggio.

Il viaggiatore che non sia in possesso di un titolo di viaggio valido o della documentazione richiesta è soggetto al pagamento di una multa di importo pari al biglietto ordinario più 100 volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (L.R. n. 18/13 art. 46) oltre alle spese amministrative di gestione della pratica. Gli import delle multe sono pubblicati sul sito Web di Autoguidovie ai seguenti LINK:

[Importi multa area Cremona](#)

[Importi multa Crema](#)

Regolarizzazione per mancata esibizione dell'abbonamento:

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

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

Modalità di pagamento:

Le sanzioni possono essere pagate

1. presso gli Infopoint Autoguidovie:

- Pavia – Autostazione, Viale Trieste 23 - dalle 7.30 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
- Milano – Terminal San Donato M3, Via Giuseppe Impastato dalle 7.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle 7.30 alle 12.30 il Sabato;
- Crema – Stazione FS, Piazzale Martiri della Libertà 8 dalle 7.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì;

2. online, tramite il portale dedicato disponibile sul sito Autoguidovie, a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data del verbale: <https://web.autoguidovie.it/VerificatoriWeb/>

3. Presso le rivendite autorizzate Mooney, bisognerà comunicare, all'addetto della ricevitoria autorizzata, il codice PNR in coda al verbale.

Ricorsi e scritti difensivi

È possibile presentare scritti difensivi entro 30 giorni dalla notifica del verbale attraverso la sezione Autoguidovie nella sezione Assistenza>Ricorsi per multe.

Per una corretta valutazione della pratica è necessario allegare:

- copia del verbale;
- motivazione del ricorso;
- recapito postale, indirizzo e-mail e numero di telefono;
- eventuale documentazione a supporto (titolo di viaggio, abbonamento, tessera di riconoscimento, ricevuta di ricarica o altra documentazione utile).

Le richieste prive della documentazione necessaria o corredate da allegati illeggibili non potranno essere prese in esame.

Contro l'eventuale ordinanza-ingiunzione di pagamento è possibile proporre opposizione all'Autorità Giudiziaria competente nei termini e con le modalità previste dall'art. 22 della Legge n. 689/1981.

Per Arriva italia:

Direttamente sul portale dedicato, [cliccando qui](#)

- Presso i punti Mooney, comunicando al rivenditore che il servizio da utilizzare è autobus.it/myCicero e indicando il codice di prenotazione di pagamento.
- Presso la biglietteria dell'Autostazione di Cremona: Piazza delle Tranvie dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 12.00 il sabato.

Entro 30 giorni dalla data di accertamento della violazione possono essere presentati scritti difensivi in carta semplice da far pervenire a: Area Ticketing/ Arriva Italia s.r.l Via Ludovico D'Aragona, 11 - 20132 Milano, o mezzo pec all'indirizzo arriva@pec.arriva.it con avvertenza che in ogni caso i termini previsti per il pagamento del presente verbale non vengono interrotti o prorogati.

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:

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

lo viaggio ovunque in Lombardia

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

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

Per i titoli di viaggio IVOL occorre conservare lo scontrino per viaggiare sui mezzi di Autoguidovie e di Arriva Italia

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.

lo viaggio in Famiglia

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

Biglietto	Tariffa biglietti interurbani venduti a bordo
lo viaggio Ovunque in Lombardia Giornaliero	17,50
lo viaggio Ovunque in Lombardia Bigiornaliero	29,00
lo viaggio Ovunque in Lombardia Trigiornaliero	35,00
lo viaggio Ovunque in Lombardia Settimanale	46,50
lo viaggio Ovunque in Lombardia Mensile	116,00
lo viaggio Ovunque in Lombardia Trimestrale	335,00
lo viaggio Ovunque in Lombardia Annuale	1.117,00

lo viaggio Agevolata

lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata è un abbonamento annuale a tariffa agevolata che consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari.

Per maggiori informazioni sulle agevolazioni regionali, visitare il sito regione.lombardia.it

lo 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 lo 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 lo 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.

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.

Biglietto	Tariffa
lo Viaggio in Provincia di Cremona	88,00

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: 800086567 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 / Sito internet	www.autoguidovie.it

ARRIVA ITALIA

Sede legale	Arriva Italia Via Ludovico D'Aragona, 11 -20132 Milano
Sede operativa	UO Cremona via Postumia 102 - 26100 Cremona.
Infopoint / Oggetti smarriti	Infopoint: Biglietteria Autostazione di Cremona - Piazza delle Tranvie
Contact center	Per informazioni sul servizio da Lunedì al Sabato 8.00-18.00 (salvo festivi) • Contact Cener unico tel. 035 289000 • form Contatti • Chat online Sof-IA su sito cremona.arriva.it
Biglietteria	Biglietteria Autostazione Cremona Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 14.15 e dalle 15.30 alle 17.15; Sabato: dalle 7.30 alle 12.30; salvo festivi
Ufficio ricorsi	arriva@pec.arriva.it Via Ludovico D'Aragona, 11 -20132 Milano
Sito internet/APP/Social	www.arriva.it App Arriva MyPay scaricabile direttamente da GooglePlay e AppleStore Social: Instagram - LinkedIn

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, sponsorizzazioni 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 80086567 lunedì-sabato 7.00 - 19.00
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità
Ufficio ricorsi e URP	urp@miobus.it 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, nonché gli articoli da 24 a 28.

Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link:

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

L’organismo nazionale responsabile dell’applicazione del Regolamento è l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autoritatrasporti.it), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

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

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

3.3 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/ocose, qualora sia ravvisabile la loro responsabilità.

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro tre 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 tre 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 Ludovico D'Aragona, 11 - 20132
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 e adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

Comportamento: il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

4.1 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori riportati si riferiscono all'indagine di Customer satisfaction svolta a marzo 2024 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 2024
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,38
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e a bordo, intesa come pericolo di furti e borsaggi	7,98
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,63
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,88
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,74
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,94
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,48
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,04
Facilità a reperire documento di viaggio	La capillarità dei punti vendita	7,94
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,86

Trasporto extraurbano Cremona. Arriva italia (servizio di linea)

Fattori	indicatori	Qualità Percepita 2024
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,342
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,317
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,439
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,726
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,207
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,514
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,316
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,652
Servizio	Il servizio nel suo complesso	



Trasporto extraurbano Cremona. Arriva italia (servizio a chiamata)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2023
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 Star Mobility (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2023
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,58
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,07
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,91
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,49
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,86
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,67
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,39
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,21
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,43

Trasporto extraurbano Cremona (tutti gli operatori dell’ATI)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2023
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,07
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,63
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,55
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,64
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,61
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,13
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,25
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,56
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,60

Trasporto urbano Cremona Arriva italia

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2024
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,126
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	7,781
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,93
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,14
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,94
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,123
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,35
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,98

Trasporto urbano di Crema Miobus (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2023
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,34
Sicurezza personale	La sicurezza personale, a terra e a bordo, intesa come pericolo di furti e borsaggi	8,33
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come regolarità del servizio	8,27
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,31
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,31
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,26
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	8,31
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,31
Facilità a reperire documento di viaggio	La capillarità dei punti vendita	8,31
Il servizio nel suo complesso	Il servizio nel suo complesso	

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	1,23	3	0,98	3	0

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL 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%	99,91%	99%	99,90,00%	99%	99,79%
Puntualità	% corse puntuali in arrivo al capolinea (con anticipo < 2 min e ritardo < 5min) delle corse monitorate con sistema avm	95%	97,37%	95%	97,14	95%	100%



4. I NOSTRI OBIETTIVI

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 aziendale 7° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/ requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 7° anno contrattuale
Età media del parco mezzi	Età media del parco mezzi	8,78	5.95	8,20	7,52		1,00
Sostenibilità ambientale	% di vetture km equivalenti annuo Euro 4 o superiore	76%	100%				
	% di vetture km equivalenti annuo alimentate a metano o elettriche		4%	38%	39%	75%	85%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	99%	100%	63%	79%	64%	100%
	% mezzi con pianale ribassato	20%	38%	86%	91%	36%	71%
	% mezzi con incarrozzamento agevolato per disabili	95%	100%	71%	87%	64%	100%
Caratteristiche	% mezzi con indicatore di percorso	100%	100%	100%	96%	100%	100%
	di audiovisivo interno	85%	83%	90%	100%	100%	100%
	% mezzi con sistemi di comunicazione						

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 aziendale 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%



4. I NOSTRI OBIETTIVI

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 aziendale 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 DELLA 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 aziendale 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	gg 6,03	30gg	10,6 gg	30gg	9,04gg

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	175(AGI 66, + ARRIVA...74, STARMOBLITY 35) Indicare il totale



5.1 DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

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

DOVERI DEI VIAGGIATORI

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

5.2 ESTRATTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

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

1. Fruizione del servizio – Condizioni principali

Al fine di poter fruire della prestazione di trasporto è necessario essere titolari di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio che si intende effettuare, ovvero trovarsi nelle condizioni nelle quali la disciplina tariffaria vigente attribuisca eventualmente il diritto di fruire gratuitamente della relativa prestazione.

Si precisa che, sui mezzi di trasporto pubblico di linea gestito da Autoguidovie, un maggiore di età che sia titolare di un titolo di viaggio valido e conforme alle condizioni tariffarie vigenti per lo specifico viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un singolo bambino che sia di statura inferiore a 1 metro.

È compito e responsabilità del cliente informarsi prima del viaggio delle relative condizioni, incluse quelle tariffarie.

La possibilità di acquistare a bordo del mezzo di trasporto il titolo di viaggio idoneo non è sempre garantita.

La fruizione del servizio prestato da uno specifico autobus può essere inibita nel caso in cui il mezzo in questione risulti aver saturato la capienza massima.

Coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto.

Il personale dell'azienda di trasporto e, parimenti, quello esterno da essa incaricato di prestazioni connesse al servizio non sono tenuti ad accertare l'età né la capacità di agire di chi intenda fruire della prestazione di trasporto. È in facoltà di detto personale procedere ad ogni consentita verifica strettamente funzionale all'accertamento di infrazioni alle norme di viaggio ed alla relativa sanzione.

La cura, la custodia e la vigilanza dei minori di età (anche nel caso di minore degli anni 14) e dei soggetti comunque incapaci, siano essi accompagnati o non accompagnati, e si trovino essi a bordo del mezzo o in fermata (e quindi sia durante l'attesa alla fermata, sia nelle fasi di salita e discesa, sia nel tragitto sul mezzo, fermo o in movimento) non competono all'azienda di trasporto, né al suo personale o al personale esterno dedicato alla vendita ed al controllo dei titoli di viaggio: tale cura, custodia e vigilanza (e quindi ogni relativa/consequente responsabilità) restando integralmente in capo a chi esercita la potestà genitoriale o la tutela.

Il servizio di trasporto pubblico locale non può comprendere alcuna prestazione di custodia/vigilanza/accompagnamento del trasportato da parte dell'azienda di trasporto/di personale della stessa o dalla stessa incaricato.

2. Accesso agli autobus e discesa dagli stessi

La salita sugli autobus e la discesa dagli stessi sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e nel rispetto delle indicazioni sull'uso degli appositi varchi.

Tutte le fermate sono a richiesta. Il cliente è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire sul mezzo per fruire del servizio o di scendere da esso alla fine del viaggio.

Salendo sul mezzo è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio idoneo per la fruizione del servizio.

Si rammenta che coloro che non soddisfano le condizioni per poter fruire della prestazione di trasporto non hanno diritto di permanere a bordo del mezzo di trasporto e, pertanto, possono

essere non ammessi a bordo/invitati a scendere, anche ricorrendo alla forza pubblica.

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

Autoguidovie promuove il diritto alla mobilità delle persone con disabilità e delle persone a ridotta mobilità, impegnandosi a favorire l'accessibilità e la fruibilità del servizio di trasporto pubblico.

L'azienda mette progressivamente a disposizione mezzi e infrastrutture dotati delle caratteristiche tecniche necessarie a consentire l'utilizzo del servizio in condizioni di sicurezza e autonomia, compatibilmente con le caratteristiche della rete e delle dotazioni disponibili.

Per conoscere le caratteristiche di accessibilità delle linee, dei mezzi e dei servizi disponibili, nonché per ricevere informazioni e supporto prima del viaggio, i clienti possono rivolgersi agli Infopoint aziendali o utilizzare i canali di contatto indicati sul sito internet aziendale.

4. Titolo di viaggio

Prima del viaggio è obbligatorio convalidare il titolo di viaggio (adeguato al servizio del quale si intende fruire) mediante le apposite convalidatrici o tramite APP scaricabile anzitutto dal sito dell'azienda di trasporto. Laddove la convalida non sia materialmente possibile, il cliente deve segnalare la circostanza al conducente dell'autobus, prima di iniziare il viaggio, ed attenersi alle sue conseguenti pertinenti istruzioni.

Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità, va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato dall'azienda di trasporto il quale, nell'esercizio della relativa funzione di controllo, riveste la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 71 del DPR 753/1980.

5. Comportamento durante il viaggio - Utilizzo delle relative dotazioni

Durante il viaggio i passeggeri sono tenuti ad un **comportamento educato e rispettoso degli altri passeggeri e del personale di servizio, nonché del mezzo e delle relative dotazioni, rispondendo di ogni danno arrecato** a terzi ovvero all'azienda di trasporto in ragione di una condotta inadeguata.

L'occupazione di **posti a sedere** deve avvenire nel rispetto delle prescrizioni espresse a bordo del mezzo e, pertanto, ove indicato e comunque sulle tratte extraurbane, mediante utilizzo anche delle cinture di sicurezza. Il mancato utilizzo delle cinture di sicurezza in violazione delle relative prescrizioni espone anche alla comminazione delle sanzioni previste dall'art. 172 del Codice della Strada.

I posti a sedere sono dedicati con precedenza alle persone che ne abbiano relativo maggior bisogno per oggettive condizioni legate all'età, alle condizioni fisiche o ad altre circostanze rilevanti secondo i canoni della civile convivenza.

L'occupazione di **posti in piedi** e la deambulazione a bordo del mezzo devono avvenire mediante utilizzo degli appositi sostegni e senza impegnare l'area entro il raggio di apertura/chiusura delle porte del mezzo o altre aree delle quali è indicato il divieto di occupazione.

Le persone che utilizzano **presidi medici di supporto alla deambulazione** possono fruire del servizio di trasporto in conformità alle specifiche tecniche e delle norme d'uso dei detti presidi (in relazione alle quali l'azienda di trasporto e il personale da essa incaricato non assumono responsabilità), ed a condizione che il mezzo di trasporto sia dotato delle necessarie caratteristiche (evidenziate con appositi simboli esposti all'esterno ed all'interno) e nel rispetto delle stesse (per esempio, il presidio deve essere riposto negli spazi dedicati ed assicurato in modo che non possa spostarsi dalla sua sede). Nel caso di dubbi circa l'idoneità del mezzo, le sue dotazioni, le condizioni di relativo utilizzo, si prega di contattare l'info point aziendale, ai punti di contatto indicati sul sito www.autoguidovie.it, ovvero sull'app dedicata ai clienti dell'azienda di trasporto e, nel caso di necessità, di rivolgersi al conducente.

Passeggini e carrozzine per il trasporto di bambini, nel caso che il bambino non sia a bordo degli stessi devono essere riposti sul mezzo chiusi ed assicurati nello spazio segnalato come dedicato a presidi per la deambulazione e comunque in modo da non potersi spostare dalla propria sede e da non occupare posti a sedere e non intralciare l'ordinario flusso di passeggeri all'interno del mezzo.

Anche nel caso in cui il bambino sia a bordo del passeggino o della carrozzina, oltre ad assicurare adeguatamente il bambino, dovrà essere assicurato anche il mezzo di modo che non possa spostarsi dalla propria sede e quindi urtare contro passeggeri o contro componenti del mezzo.

6. Orari al pubblico

Gli orari esposti al pubblico relativi al passaggio dei mezzi alle fermate possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni stradali, delle condizioni metereologiche, di casi fortuiti o di cause di forza maggiore, senza che da tale variabilità possa conseguire alcuna responsabilità in capo all'azienda di trasporto.

7. Animali a bordo

È ammesso, sotto esclusiva responsabilità del cliente (anche verso i terzi e con obbligo di manleva dell'azienda di trasporto), il trasporto in conformità alla legge di un animale domestico di piccola taglia, alle seguenti condizioni:

- I passeggeri che accompagnano l'animale devono essere in possesso di titolo di viaggio valido. In aggiunta, per l'animale trasportato, dovranno munirsi di titolo di viaggio di tratta minima/per bagaglio;
- L'animale deve essere regolarmente registrato anche a fini sanitari ed in regola con le prescritte vaccinazioni;
- All'animale trasportato deve essere applicato un guinzaglio attraverso il quale sia assicurato e trattenuto e deve essere altresì applicata museruola, o comunque applicato un dispositivo che assicuri la non offensività dell'animale stesso.
- I passeggeri che accompagnano un animale devono evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo agli altri passeggeri ed al personale di servizio.

I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus se nell'esercizio dell'assistenza alla persona non vedente.

8. Trasporto di cose

Al passeggero in possesso di idoneo titolo di viaggio è consentito il trasporto gratuito, comunque a sua esclusiva responsabilità ed a suo esclusivo rischio, di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito indicate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o di peso sino a 10 kg
- borsa a rotelle per la spesa;
- cartella porta disegni e strumenti musicali;
- passeggino piegato o aperto, posizionato ed assicurato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1);
- sempre che il mezzo abbia adeguata capacità, una bicicletta pieghevole o un dispositivo di micromobilità riposto in apposita custodia ignifuga (di dimensioni, chiusi, sino a: 80 x 110 x 40 cm), da riporre chiusi in modo da non occupare sedili e da non costituire intralcio al flusso ordinario a bordo bus, nonché assicurati in modo da evitare che si spostino dalla propria sede.
- È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori, nonché di merci pericolose.
- Possono essere trasportati a pagamento, da parte di passeggero in possesso di titolo di viaggio valido per lo specifico servizio fruito, i seguenti (e non anche altri) oggetti:

- borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg di peso (misure superabili solo nel caso di sci con racchette, fascia di canne da pesca, sacca da golf e attrezzi da scherma purché contenuti in apposita custodia).

Per il trasporto a pagamento, il passeggero deve dotare il bene di biglietto a tariffa ordinaria. È vietato il trasporto a bordo dei mezzi di merci pericolose, nocivi, maleodoranti o infiammabili. Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura che il relativo trasporto non rechi disturbo agli altri passeggeri né danno al mezzo ed alle relative dotazioni.

Il porto d'armi è regolato, tra l'altro, dal DPR 753/1980 ed eventualmente ammesso solo alle pertinenti condizioni stabilite dalle norme di riferimento.

In materia di danni subiti ai beni trasportati per responsabilità dell'azienda di trasporto trovano applicazione la Legge 202 del 16.4.54 e la Legge 450 del 22.8.85.

9. Divieti sistematici

È vietato:

- ai passeggeri ed al personale aziendale di fumare a bordo, anche tramite supporti elettronici (Legge 584/75 e successive modifiche). I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge.
- appoggiarsi alle porte;
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni/atteggiamenti molesti per gli altri passeggeri e/o per il personale aziendale;
- distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare a bordo del mezzo attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- insudiciare e guastare parti delle vetture;
- fare uso abusivo del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Autoguidovie può chiedere al passeggero di scendere dal mezzo, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

Autoguidovie tratta i dati personali dei clienti nel rispetto delle normative vigenti. L'informativa dei dati personali è disponibile nella sezione note legali e privacy sul sito www.autoguidovie.it.



cremona.arriva.it



www.starmobility.it
Via Cavallotti, 62 - Lodi



www.autoguidovie.it
Infopoint: Crema - Stazione FS

