

Autoguidovie
Guidati da te.



Line



Miobus



**AUTOBUS
2016**

CARTA DELLA MOBILITÀ

provincia di
CREMONA



Indice

1. Presentazione

1.1 Autoguidovie	4
1.2 KM	5
1.3 Line	6
1.4 STAR	7
1.5 Miobus by Autoguidovie	7
1.6 Il servizio	8
1.7 Giorni di funzionamento	12
1.8 Periodicità del servizio	12
1.9 Servizio in subaffidamento	12

2. Il sistema tariffario

2.1 Titoli di viaggio del servizio interurbano	13
2.2 Titoli di viaggio del servizio urbano di Cremona	14
2.3 Titoli di viaggio del servizio urbano di Crema	15
2.4 Altri titoli di viaggio in ambito urbano	17
2.5 SITAM	18
2.6 Vendita biglietti interurbani a bordo bus	18
2.7 Integrazioni tariffarie	19
2.8 Condizioni di rimborso	19
2.9 Condizioni di indennizzo	20
2.10 Sanzioni amministrative	20
2.11 Rete di vendita	22
2.12 Carta regionale dei trasporti	22
2.13 Agevolazioni tariffe regionali	22

3. Customer care

3.1 Contatto con la clientela	24
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	24
3.3 Risarcimenti	26
3.4 Aspetti relazionali e comportamentali	27

4. I nostri obiettivi

4.1 Indagine di Customer Satisfaction	28
4.2 Criteri di qualità	33

5. Diritti e doveri dei viaggiatori

	37
--	----

1. Presentazione

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, KM, 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: K200 sono le linee extraurbane verso Cremona (KM), 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

Nel 1908 Alberto Laviosa ha fondato un'azienda, nuova. La sua figura di pioniere dei trasporti italiani ha dato il via a un percorso fatto di intenti precisi, di principi determinanti, di obiettivi tangibili.

Gli stessi che ancora continuano ad animare la storia di Autoguidovie, fissando il suo sviluppo sempre un miglio più in là.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a se stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi, con la joint venture tra Gruppo Ranza per Autoguidovie e FS Italiane, è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma e integrati gomma ferro, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali.

Gestisce direttamente i sistemi di TPL nelle province di Milano, Monza e Brianza, Bergamo e Cremona, il servizio urbano nel Comune di San Donato Milanese, appartenente all'Area Urbana del Comune di Milano, e nei Comuni di Melzo, di Paderno Dugnano e di Crema.

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.

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

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001,
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001,
- Certificazione UNI EN 13816:2002,
- Certificazione Sicurezza OHSAS 18001:2007,
- Certificazione Responsabilità sociale Sa 8000.

1.2 KM

KM S.p.A. è stata costituita il 1° gennaio 2001 per fusione del ramo trasporti extraurbano della SAIA BUS di Cremona con quello urbano di AEM S.p.A., ottenendo il riordino e l'integrazione organica dei collegamenti tra la rete urbana della città di Cremona e la maggior parte delle località della relativa provincia.

KM S.p.A. è una società del Gruppo SAB, del quale fanno parte S.A.B. Autoservizi s.r.l. di Bergamo (capogruppo), S.A.L. di Lecco, SIA Autoservizi e SAIA Trasporti di Brescia, così da costituire un sicuro riferimento nel sistema dei trasporti pubblici extraurbani in Lombardia con una quota di mercato superiore al 20% (ca.40mil. km/anno con un parco veicoli di 970 veicoli). Il Gruppo è attivo anche nei servizi di trasporto urbano con la gestione della rete dei Comuni e delle Province di Trieste tramite Trieste Trasporti e l'affidamento in sub - concessione di alcune linee nella Provincia d'Imperia con RTL.

Nel 2002 il Gruppo SAB è stato acquisito da Arriva p.l.c., leader a livello europeo nel settore del trasporto pubblico, con una consolidata esperienza nei servizi urbani ed interurbani su gomma e su ferro e nei servizi integrati gomma-ferro (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo).

Nel 2004 e 2005, Arriva, tramite SAB., ha acquisito ulteriori importanti partecipazioni in aziende operanti nel settore: SAF di Udine, SADEM di Torino e SAPAV di Pinerolo.

Nel corso dell'anno 2004 KM S.p.A. ha costituito con le Società LINE S.p.A. e STAR S.p.A. di Lodi, la Cremona Trasporti, società consortile a responsabilità limitata, per la gestione delle autolinee interurbane di competenza della Provincia di Cremona (Lotto I – Cremonese) che il raggruppamento di imprese si è aggiudicato in seguito alla gara di appalto indetta dalla Provincia di Cremona. L'affidamento del nuovo servizio, iniziato il 5 Luglio 2004 ha avuto la durata di 7 anni.

Sempre da tale data la KM S.p.A. ha iniziato la gestione del nuovo contratto di servizio aggiudicato a seguito della gara indetta dal Comune di Cremona per l'affidamento del trasporto urbano e di area urbana della città di Cremona.

Nell'agosto 2010, in seguito all'acquisizione del Gruppo Arriva da parte di Deutsche Bahn, uno dei leader mondiali in mobilità, network e logistica, Arriva è diventata la divisione internazionale di DB per il trasporto regionale passeggeri. Dal 1 febbraio 2013 la 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 Crema.

Nella fattispecie KM S.p.A. si occupa del servizio interurbano dell'area sud-est della provincia e del servizio urbano della città di Cremona.

KM S.p.A. ha conseguito nell'aprile 2003 la certificazione del proprio Sistema di gestione per la Qualità, nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Nel 2014 è stata acquisita la certificazione del Sistema di gestione in conformità delle norme UNI EN ISO 9001:2002, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007, per quanto attiene Qualità, Ambiente e Sicurezza.

1.3 LINE

Costituita nel 2001 da ASM Pavia S.p.A. e S.I.S.A. S.p.A. di Lodi, entrambe Imprese con una lunga storia nel trasporto pubblico locale, LINE è operativa dal gennaio 2002 nella gestione di servizi urbani ed interurbani ed è inoltre presente nei settori delle aree di sosta, della segnaletica stradale e dell'autoriparazione per conto terzi. Opera principalmente nelle Province di Lodi, Pavia, Cremona e Milano. Le principali sedi operative sono a Lodi e a Pavia ma l'Azienda ha altri depositi minori a Crema, Cremona, Soncino, Codogno, Soresina, Castelnuovo Bocca d'Adda, Lodi Vecchio, Ospedaletto Lodigiano, Vigevano, Cernusco sul Naviglio. Notizie più dettagliate sulla storia e sull'organizzazione di LINE possono essere attinte nel sito internet aziendale www.lineservizi.it.

LINE ha aderito a Cremona Trasporti, società consortile a responsabilità limitata, costituita con KM S.p.a. di Cremona e STAR S.p.a. di Lodi, per la gestione delle autolinee interurbane di competenza della Provincia di Cremona (lotto I – cremonese) fino a maggio 2013.

Line possiede la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 e la Certificazione

Ambientale UNI EN ISO 14001.

Possiede anche la Certificazione del Sistema Sicurezza BS OHSAS 18001:2007 e di Gestione EN 13816:2002

1.4 STAR

La Società Star opera nel settore trasporto di persone da più di 90 anni; nasce infatti alla fine del 1922 con la prima denominazione “Garage Tommasi”, successivamente, nel giugno 1934, modificata con l’attuale e definitiva denominazione “S.T.A.R. S.p.A.” La Società ha il suo core business nel Trasporto Pubblico Locale, ma ha sviluppato anche altri settori di attività.

Gestisce in concessione 13 linee di trasporto pubblico locale in Provincia di Lodi; 3 linee a Contratto di servizio in Provincia di Cremona e una linea in subappalto per conto di ATM Servizi S.p.A. in Comune di Milano. Nell’Hinterland milanese offre servizi finalizzati per i dipendenti di grandi aziende permettendo loro di raggiungere il luogo di lavoro dai nodi d’interscambio ferroviari e metropolitani. Da giugno a settembre è attiva la linea Milano – Gabicce Mare che serve tutte le principali località della riviera adriatica. Star offre poi la possibilità di effettuare servizi di noleggio con conducente a scuole, enti, gruppi e associazioni per qualsiasi destinazione in Italia e all’Estero.

Completa il profilo l’attenzione al Sistema Aeroportuale Lombardo; da più di dieci anni gestisce in pool con altre aziende facenti capo al medesimo assetto proprietario il servizio di collegamento aeroportuale lungo la direttrice Milano – Aeroporto di Malpensa.

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

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001,
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001
- Certificazione di Responsabilità Sociale Sa 8000
- Certificazione UNI EN 13816:2002.

1.5 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.

1.6 Il servizio

1.6.1 Il servizio gestito da AUTOGUIDOVIE:

16 linee a orario che servono un totale di **59 comuni** di cui 33 in provincia di Cremona, 4 in provincia di Lodi, 7 di Brescia, 4 di Bergamo e 11 di Milano. Le linee principali si attestano a Crema e a Milano MM3 (San Donato).

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 **164 fermate** distribuite su **17 comuni**.

Il servizio è svolto con **108 mezzi**, con una **percorrenza annua di 4.304.663 Buskm**.

Linea	Descrizione
K501	Verolanuova - Orzinuovi - Crema
K502	Melotta - Crema
K503	Mozzanica - Crema
K505	Treviglio - Crema
K506	Crema - Rivolta d'Adda
K507	Crema - Dovera
K508	Chieve - Milano
K509	Bagnolo Cr. - Lodi
K510	Treviglio - Lodi
K511	Vailate - Milano
K520	Crema - Milano (Locale)
K521	Crema - Milano (Diretta)
K522	Scannabue - Milano
K523	Crema - Pandino - Milano
K524	Bagnolo Cr. - Milano
K525	Crema - Monte Cr. - Milano
k560	Servizio a chiamata Miobus area ovest di Crema
K561	Servizio a chiamata Miobus area est di Crema

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.

1.6.2 Il servizio gestito da KM:

Extraurbano: 14 linee a orario che servono un totale di **95 comuni** di cui 68 in provincia di Cremona, 19 in provincia di Brescia e 8 in provincia di Mantova.

Le linee principali si attestano a Cremona, Casalmaggiore e Ponteviso.

Il servizio a chiamata **Stradibus** opera nella zona di Piacenza e Castelleone/Soresina e serve in totale **33 comuni**.

Il servizio è svolto con **69 mezzi** e con una **percorrenza annua di 2.420.000 BusKm**.

Linea	Descrizione
K201	Viadana - Casalmaggiore - Spineda
K202	Asola -Piacenza - Casalmaggiore
K203	Viadana - Casalmaggiore - Torricella- Cremona
K204	Spineda - Casalmaggiore - Cremona
K205	Asola - Isola Dovarese - Cremona
K206	Volongo - Vescovato - Cremona
K207	Pralboino - Cremona
K208	Pavone Mella - Alfianello - Ponteviso - 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	Ponteviso - Cremona

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

Linea	Descrizione
K101	Via G.da Cremona-Piazza Marconi-Stazione-Cremona Po
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	Costa S.Abramo - Picenengo - Stazione
K114	Castelverde - 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

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

Il servizio è svolto con **41 mezzi**, con una **percorrenza annua di 1.335.000 BusKm.**

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.

1.6.3 Il servizio gestito da LINE:

7 linee extraurbane interessanti una rete sviluppata tra i **comuni di Lodi, Crema e Cremona**. Le linee principali si attestano a Crema, Lodi, Soresina e Cremona.

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

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.

1.6.4 Il servizio gestito da STAR:

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

Il servizio è svolto con **8 mezzi** (più 1 scorta), con una **percordanza annua di 271.397 Buskm**.

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

Ampiezza massima del servizio: dalle 5.40 alle 20.05.

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 8.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30.

1.6.5 Il servizio gestito da MIOBUS:

5 linee a orario che servono il **comune di Crema**.

Il servizio è svolto con **11 mezzi**, con una **percorrenza annua di 305.148 Buskm**.

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

Servizio a chiamata Miobus urbano: operativo nel comune **di Crema**. Il servizio è **su prenotazione** e comprende un totale di **202 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.

1.7 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.

1.8 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).

1.9 Servizio in subaffidamento

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

2. Il Sistema Tariffario

2.1 Titoli di viaggio del servizio interurbano

- **Biglietto ordinario 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;
- **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;
- **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;
- **Abbonamento annuale:** validità di 12 mesi consecutivi dalla data di emissione, per un numero illimitato di viaggi in tutti i giorni della settimana;
- **Abbonamento annuale studenti:** validità di 12 mesi consecutivi, dal 01/09 al 31/08 dell'anno seguente, per un numero illimitato di viaggi in tutti i giorni della settimana.

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 validi gli abbonamenti, che siano settimanali, mensili o annuali deve:

- riportare in maniera indelebile il numero della tessera di riconoscimento nell'apposito spazio sul tagliando di abbonamento;
- convalidarlo utilizzando l'obliteratrice a bordo bus o compilando indicando la validità;
- conservarlo sempre insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.

Zone	Biglietti ordinari	Carnet 10 viaggi	Sette giorni	Mensili	Annuali Studenti	Annuali Lavoratori
A	1,50	13,50	10,00	35,00	263,00	298,00
A/1	1,90	17,00	11,50	41,00	306,00	347,00
B	2,40	21,50	13,50	51,00	384,00	435,00
B/1	2,70	24,00	15,00	56,00	423,00	479,00
C	2,90	26,00	17,50	62,00	462,00	524,00
C/1	3,10	27,50	19,00	68,00	511,00	579,00

Zone	Biglietti ordinari	Carnet 10 viaggi	Sette giorni	Mensili	Annuali Studenti	Annuali Lavoratori
D	3,30	30,00	20,50	75,00	559,00	634,00
E	4,00	36,50	24,00	87,00	656,00	744,00
E/1	4,60	41,00	25,00	95,00	710,00	805,00
F	4,70	42,50	26,50	101,00	754,00	854,00
F/1	5,30	47,50	29,50	109,00	817,00	926,00
G	5,50	49,50	33,00	111,00	832,00	942,00
G/1	5,80	52,00	34,50	113,00	851,00	964,00
H	6,10	55,00	36,00	117,00	875,00	992,00
I	6,60	59,50	39,00	128,00	963,00	1.091,00
K	7,20	65,00	42,00	137,00	1.026,00	1.163,00

Tariffe valide dall'1 marzo 2015

2.2 Titoli di viaggio del servizio urbano di Cremona

- **Biglietto ordinario 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 ultra 70enni (previa esibizione di documento di identità). Nei giorni festivi consente di viaggiare per l'intera giornata sulla rete urbana.
- **Biglietto giornaliero:** il biglietto deve essere convalidato la prima volta che lo si utilizza e consente di viaggiare per l'intera giornata di obliteratione 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 obliteratione. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura dell'abbonato.
- **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 a cura dell'abbonato.
- **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. Deve

essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura dell'abbonato.

- **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. Deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura dell'abbonato.
- **Abbonamento trimestrale 90 centro:** presenta le medesime caratteristiche dell'abbonamento mensile, salvo la validità trimestrale. E' 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 a cura dell'abbonato.
- **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 a cura dell'abbonato.

Per il servizio scolastico è obbligatorio possedere l'abbonamento mensile o annuale.

Classe	TARIFFA AREA URBANA	TARIFFA AREA URBANA	TARIFFA AREA URBANA INTEGRATA
Corsa semplice	1,30	1,90	2,60
Giornaliero	2,80	-	-
Abbonamento 7 gg	10,20	11,50	16,50
Carnet 10 viaggi	11,50	17,00	23,00
Abbonamento mensile	29,50	41,00	52,00
Abbonamento trimestrale centro	60,00	-	-
Abbonamento trimestrale argento	60,00	-	-
Abbonamento annuale studenti	211,00	300,00	382,00
Abbonamento annuale lavoratori	233,00	340,00	433,00

Tariffe valide dall'1 marzo 2015

Tessera di riconoscimento: tutti gli abbonamenti, che siano settimanali, mensili o 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.

2.3 Titoli di viaggio del servizio urbano di Crema

Con il titolo di viaggio urbano si posso 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.

- **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.

Biglietto ordinario - validità 90 minuti	1,30
Carnet 10 viaggi	12,10
Abbonamento settimanale ordinario (7 giorni)	9,10
Abbonamento mensile ordinario	32,00
Abbonamento mensile studenti	23,50
Abbonamento mensile lavoratori	23,50
Abbonamento mensile (accesso agevolato ai servizi ISEE)	8,00
Abbonamento mensile anziani e invalidi	18,70

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 presso i punti vendita, e l'Infopoint aziendale. L'abbonato deve avere cura di riportare, in maniera indelebile, il numero della propria tessera sull'abbonamento.
Costo 6,50 €

2.4 Altri titoli di viaggio di ambito urbano

- **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)

E' 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

2.5 SITAM

Il sistema tariffario vigente nella Provincia di Milano è il SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese, a cui aderiscono la maggior parte delle aziende di trasporto pubblico su gomma in Provincia di Milano.

Tale sistema consente agli utenti di usufruire dell'Integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della provincia di Milano, tra cui Autoguidovie, per viaggiare su mezzi di aziende differenti con un unico documento di viaggio.

Le linee k511, k520, k522, k523, k524 e k525 sul territorio della provincia di milano sono integrate nel Sitam.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm-mi.it.

2.6 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: 2,50

Servizio urbano di Crema

Biglietto ordinario venduto a bordo 2,50

2.7 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 - Inzano - Crema - Milano	Crema	k212	KM	Soresina - Inzano - Crema
			k520, k521, k523, k525	Autoguidovie	Crema - Milano
Provincia di Cremona	Sergnano - Crema - Lodi	Crema	k503	Autoguidovie	Sergnano - Crema
			k307	Line	Crema - Lodi
Provincia di Cremona	Offanengo - Crema - Lodi	Crema	k501	Autoguidovie	Offanengo - Crema
			k307	Line	Crema - Lodi
Provincia di Cremona integrato con SAB	Mozzanica - Sergnano - Crema		k503	Autoguidovie	Mozzanica - Sergnano - Crema
			M	Bergamo Trasporti Sud (vettori Autoguidovie e SAB)	Mozzanica - Sergnano - Crema
Provincia di Cremona	Lodi - Crespianca		k509	Autoguidovie	(Andata) Lodi - Crespianca
			k307	Line	(Ritorno)Crespianca - 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	

2.8 Condizioni di rimborso

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

L'utente deve farne richiesta, in carta libera e senza obbligo alcuno di indicarne le motivazioni, presso gli Infopoint aziendali.

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 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 nella misura del 90% dei restanti giorni interi successivi a quello in cui viene Restituito o in alternativa, si procede alla variazione della settimana di validità. In entrambi i casi il rimborso va richiesto entro le ore 12.00 di lunedì.

2.9 Condizioni di indennizzo

E' 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 dell'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.

E' 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.

2.10 Sanzioni amministrative

L'ATI, ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela. E' importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

Per essere in regola occorre essere in possesso di Biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Gli abbonati devono essere in possesso di regolare tessera riconoscimento.

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n. 6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 09.12.2013 n.18) oltre alle spese amministrative.

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €.

Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

Importi delle sanzioni per irregolarità di viaggio in Provincia di Cremona	
In vigore dal 9.03.2015	€
Sanzione intera (dopo 60 giorni)	166,50
Sanzione ridotta (entro 60 giorni)	66,50
Sanzione scontata (entro 5 giorni)	51,50
Importo pagato a bordo	35,00
Dimenticanza abbonamento/tessera	15,00

Le modalità di pagamento, indicate anche sul retro del verbale, sono le seguenti:

Per Autoguidovie e Miobus:

- presso gli Infopoint di S.Donato M3 e Crema FS;
- tramite un versamento sul cc postale n. 35906205 intestato a Autoguidovie spa indicando il numero del verbale;
- on-line sul sito www.autoguidovie.it. Solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione.

Le modalità per la presentazione di ricorso alla sanzione amministrativa sono riportate sul retro del verbale.

Per KM:

- In contanti presso la sede di KM S.p.A., in via Postumia n. 102 a Cremona, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30-12.30 e 14.00-16.30;
- tramite un versamento sul cc postale n. 76455419 intestato a KM S.p.A. indicando il numero del verbale;
- tramite un bonifico bancario sul cc IBAN IT63C0569611400000003093X24 intestato alla Banca Popolare di Sondrio agenzia di Cremona indicando il numero del verbale.

Per Line, come meglio dettagliato sul sito www.lineservizi.it/Sanzioni/Normativa.pdf:

- a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.19351774 intestato a LINE Spa - Via Cavallotti, 62 26900 LODI riportando nello spazio della causale il numero e la data del verbale;
- direttamente presso le sedi LINE di Lodi in Via Cavallotti, 62 e di Pavia in Via Donegani, 21.

Per Star:

- mediante versamento sul c/c postale n.35575208 intestato a STAR SPA - LODI, Viale Italia n°100 26900 LODI indicando sul modulo, nello spazio riservato alla causale di versamento e la data del verbale di accertamento;
- presso l'agenzia STAR di viale Dante a Lodi.

2.11 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
- www.kmspa.it
- www.lineservizi.it/biglietteria/puntivendita.asp
- www.starlodi.it
- www.miobus.it

2.12 Carta regionale dei trasporti

La Carta Regionale dei Trasporti (CRT) è l'agevolazione per invalidi e pensionati che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia a condizioni molto convenienti. Per maggiori informazioni consulta www.trasporti.regione.lombardia.it

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

lo viaggio in Famiglia

Sono titoli di viaggio validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia per gli spostamenti Occasionali e per gli Abbonati.

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;

- **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 emittitrici automatiche ferroviarie e di ATM, gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e San Donato M3, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.

lo viaggio ovunque in Provincia di Cremona

E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Milano.

I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emittitrici automatiche ferroviarie e di ATM, gli Infopoint Autoguidovie di Crema FS e San Donato M3, la biglietteria autostazione di KM S.p.A. a Cremona, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.

lo Viaggio	Tariffa
Giornaliero	16,00
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,00
Mensile	107,00
Trimestrale	308,00
Annuale	1027,50
lo Viaggio in Provincia di Cremona	81,00

Tariffe valide dall'1 febbraio 2015

I titoli lo viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie e/o di KM. Gli abbonamenti mensili annuali e trimestrali devono essere accompagnati dalla tessera lo Viaggio, da richiedere online sul sito di Trenord o presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, compilando l'apposito modulo e consegnando due fototessere (10 €).

Nel caso il mensile venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi di Autoguidovie.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Da aprile 2012 i titoli "lo 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 emittitrici 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 lo 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.

3. Customer Care

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.

E' disponibile il sito dell' ATI all'indirizzo www.cremonabus.it/ da cui è possibile accedere ai siti delle aziende esercenti.

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 - 20124 Milano
Infopoint/ oggetti smarriti	Crema FS p.le Martiri della Libertà, 8 - 26013 Crema Tel. 0373 204524 Fax 02.87181080 lunedì - venerdì 6.30 - 18.30 e sabato 7.30 - 12.30 San Donato M3 lunedì - venerdì 7.30-18.30 e sabato e 7.30 - 12.30
Informazioni, richieste e segnalazioni	<ul style="list-style-type: none">• Numero verde dedicato: 840.620000, 800300808• lunedì-sabato 7.00 - 19.00• Whatsapp: (solo messaggi) 345 6749424• (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)• App Moovit - App Autoguidovie - Google Transit - pagina di Facebook "Autoguidovie"
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità - Centralino
Ufficio ricorsi	urprema@autoguidovie.it
URP	urprema@autoguidovie.it
Sito internet	www.autoguidovie.it

KM

Sede legale	KM S.p.A. - via Postumia, 102 - 26100 Cremona
Infopoint/ oggetti smarriti	Per informazioni sul servizio, richieste e segnalazioni: numero verde 800.070166 Tel. 0372 442011 - Fax 0372 442012 e-mail: info@kmspa.it lun-ven 08.30-12.30 e 14.00-16.30
Biglietteria (per informazioni sul servizio)	c/o Autostazione di Cremona, Tel. 0372 29212 orario invernale: lunedì- venerdì 7.30-14.10 / 15.40-18.00 e sabato 7.30-14.10 orario estivo: lunedì-venerdì 7.30-12.15 / 15.40-18.00 e sabato 7.30-12.15

Reclami	Tel. 0372 442033 e-mail: info@kmspa.it
Ufficio movimento	Tel. 0372 442023 e-mail: m.paschi@kmspa.it
Amministrazione	Tel. 0372 442027 - 0372 442028 e-mail: f.amadei@kmspa.it
URP	info@kmspa.it
Sito internet	www.kmspa.it

Line

Sede legale	LINE SpA - via Donegani, 21 - 27100 PAVIA
Infopoint/ oggetti smarriti	LINE Spa - Via Cavallotti, 62 - 26900 LODI
Call center	Per informazioni sul servizio, richieste e segnalazioni: numero verde dedicato 800.111717 lunedì-sabato 7.00 - 19.00
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità
Ufficio ricorsi	info@lineservizi.it
URP	info@lineservizi.it
Sito internet	www.lineservizi.it

Star

Sede legale	STAR SpA - viale Italia, 100 - 26900 Lodi
Infopoint/ oggetti smarriti	STAR SpA - via Dante, 19 - 26900 Lodi
Call center	Per informazioni sul servizio, richieste, segnalazioni chiamare 0371/51011 lunedì venerdì dalle 6.45 alle 18.30 e sabato dalle ore 6.45 alle 14.00
Area marketing	Per biglietteria, iniziative promozionali, sponsorizzazioni e Carta della Mobilità chiamare il centralino
Ufficio ricorsi	info@starlodi.it
URP	info@starlodi.it
Sito internet	www.starlodi.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 6.30 - 18.30 e sabato 7.30 - 12.30

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, 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/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 Marignano 77, Milano tel 02.58039797 fax 02.49587312	Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

Per KM - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo	KM Spa via Postumia 102, Cremona tel 0372 442011 - fax 0372 442012 info@kmspa.it kmspa@raccomandata-ar.com	Dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30

Per Line - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo	LINE Spa Via Cavallotti, 62 26900 LODI Tel 0371.449142 - Fax 0371.67016	Dal lunedì al venerdì dalle dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

Per Star - richieste di risarcimento danni:		
Indirizzo	STAR SpA Viale Italia, 100 26900 Lodi Tel. 0371.30263 - Fax 0371.31516 info@starlodi.it	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30

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. I nostri obiettivi

4.1 Indagine di Customer Satisfaction

Nel mese di maggio 2014 è stata svolta un'indagine di Customer Satisfaction 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 ha votato in una scala da 1 a 10.

Trasporto extraurbano Cremona Autoguidovie (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,10
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,45
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,53
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,64
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,83
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,67
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,92
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	6,46
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,52

Trasporto extraurbano Autoguidovie (servizio a chiamata Miobus)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	9,08
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	8,86
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	9,06
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,97
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	9,26
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	9,01
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,90
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	9,01
Servizio	Il servizio nel suo complesso	9,09

Trasporto extraurbano Cremona KM (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,62
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,32
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,33
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,26
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,77
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	6,76
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,32
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	6,75
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,36

Trasporto extraurbano Cremona KM (servizio a chiamata)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,89
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	8,61
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,24
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,74
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	8,73
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	8,70
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,75
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	8,72
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,82

Trasporto extraurbano Cremona LINE (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,94
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,61
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,73
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,96
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,93
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,72
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,99
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	6,88
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,79

Trasporto extraurbano Cremona STAR (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,03
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,72
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,89
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,00
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,67
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,70
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,00
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,07
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,03

Trasporto extraurbano Cremona (tutti gli operatori dell'ATI)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,96
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,45
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	7,53
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	7,61
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,82
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,47
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,80
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	6,62
Servizio	Il servizio nel suo complesso	7,54

Trasporto urbano Cremona KM

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2015
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	7,30
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	6,68
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	8,11
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	7,01
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	7,3
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	7,01
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,56
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,17

Trasporto urbano di Crema Miobus (servizio di linea)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,87
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	7,92
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	8,86
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	9,44
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	8,54
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	8,68
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	7,13
Servizio	Il servizio nel suo complesso	8,17

Trasporto urbano Crema Miobus (servizio a chiamata)

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2016
Sicurezza	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti e sicurezza personale	8,93
Efficacia	L'efficacia del servizio intesa come puntualità e durata viaggio	9,05
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e sale di attesa/autostazioni	8,90
Informazione	La diffusione delle informazioni alle fermate e al capolinea	8,83
Cortesia	La cortesia del personale viaggiante e del call center	9,57
Affollamento	L'affollamento dei mezzi	9,13
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione, facilità di accesso, etc.	9,13
Convenienza	La convenienza intesa come la convenienza economica del servizio	9,00
Servizio	Il servizio nel suo complesso	9,35

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 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
Manutenzione preventiva parco bus	N° interventi in linea per guasto per 1.000 km di percorrenza programmata	0,05	0,008	0,05	0,006	0,05	0,014
	N° sinistri passivi ogni 100.000 km di percorrenza programmata	2,50	0,76	3	3,35	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 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
Regolarità	Rapporto % tra corse effettuate e corse programmate	99%	99,95%	99%	100%	99%	99,99%
Puntualità	% corse puntuali in arrivo al capolinea (con anticipo < 2 min e ritardo < 5min) delle corse monitorate con sistema avm	95%	96,16%	95%	96,70%	95%	98,19%

Parco mezzi		Ambito interurbano		Ambito urbano di Cremona		Ambito urbano di Crema	
		Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
Indicatori di Qualità	Unità di misura						
	Età media del parco mezzi	9,26	8,32	7,44	7,15	6,00	5,89
Sostenibilità ambientale	% di vetture km equivalenti annuo Euro 4 o superiore	76%	76%				
	% di vetture km equivalenti annuo alimentate a metano o elettriche			38%	38%	75%	75%
Comfort	% mezzi con climatizzazione	99,06%	99,53%	63%	68%	64%	64%
	% mezzi con pianale ribassato	24,53%	24,53%	86%	90%	36%	36%
Caratteristiche dei mezzi	% mezzi con incarrozzamento agevolato per disabili	95,28%	94,81%	71%	76%	64%	64%
	% mezzi con indicatore di percorso luminoso esterno	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sistema AVM	% mezzi con sistema di audiovisivo interno	84,91%	84,91%	90%	90%	100%	100%
	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pulizia e igiene		Ambito interurbano		Ambito urbano di Cremona		Ambito urbano di Crema	
		Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
Indicatori di Qualità	Unità di misura						
	Parco mezzi - pulizia ordinaria interna	Quotidiana	100%	100%	100%	100%	100%
	Parco mezzi - pulizia periodica interna ed esterna	Mensile	100%	100%	100%	100%	100%
Parco mezzi - pulizia radicale (sanificazione)	Semestrale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela		Ambito interurbano		Ambito urbano di Cremona		Ambito urbano di Crema	
		Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
Indicatori di Qualità	Unità di misura						
	Diffusione informativa sul territorio	% fermate con orario	100%	100%	100%	100%	100%

Segnalazioni della clientela		Ambito interurbano		Ambito urbano di Cremona		Ambito urbano di Crema	
		Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale	Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 3° anno contrattuale
N° riscontri scritti a reclami scritti	Unità di misura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Riscontro ai reclami	Tempo medio di risposta	30gg	4gg	30gg	11gg	30gg	6gg

Reperibilità dei titoli di viaggio		Complessivo	
		Obiettivo aziendale/requisito minimo contrattuale	Risultato aziendale 1 anno contrattuale
Disponibilità rivendite	N° rivendite sul territorio	268	279

5 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;



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

Autoguidovie
Guidati da te.

www.autoguidovie.it

Infopoint: Autoguidovie
Crema - Stazione FS
Milano - S. Donato M3

Numero Verde: 840620000
800300808 (da telefono fisso)

whatsapp: 3488100513



www.kmspa.it
Cremona
via Postumia, 102

LINE

www.lineservizi.it
Lodi
via Cavallotti, 62



www.starlodi.it
Lodi
via Dante, 19

Miobus

www.autoguidovie.it
Infopoint: Crema - Stazione FS