



## CARTA DELLA MOBILITÀ SOTTORETE NORD OVEST



Anno 2026

# Indice

---

<b>1.</b>	<b>L'AZIENDA</b>	<b>4</b>
I.	La Storia	4
II.	Strategie e Obiettivi	5
III.	Le Certificazioni	6
<b>2.</b>	<b>IL TERRITORIO E IL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
I.	Le Autolinee	8
II.	Gli interscambi con altri vettori	9
III.	Le scuole servite dalle nostre autolinee	10
IV.	Mappe della rete	13
V.	Il servizio in sintesi	14
<b>3.</b>	<b>IL SISTEMA TARIFFARIO</b>	<b>15</b>
I.	Tessera elettronica ATM, TRENORD (Io Viaggio)	16
II.	Titoli di viaggio ordinari	16
III.	Titoli di viaggio agevolati	17
IV.	Tariffe titoli di viaggio "Ordinari STIBM"	18
V.	Tariffe titoli di viaggio "Abbonamenti STIBM"	19
VI.	Tariffe titoli di viaggio "Abbonamenti Agevolati STIBM"	20
VII.	Titoli di viaggio agevolati "Io Viaggio"	21
VIII.	Titoli di Gratuità	22
IX.	Procedura e Casistica per Rimborsi	23
X.	Sanzioni Amministrative	23
XI.	Copertura Assicurativa per Danni a Persone e oggetti	24
XII.	Rete di Vendita Titoli di Viaggio	24
<b>4.</b>	<b>RAPPORTO CON L'UTENTE</b>	<b>25</b>
I.	Informazioni all'Utente	25
II.	Oggetti smarriti	25
III.	Diritti e doveri	25
IV.	Condizioni generali di viaggio	26
<b>5.</b>	<b>IL MONITORAGGIO</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>SCHEDE TEMATICHE</b>	<b>33</b>
<b>7.</b>	<b>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</b>	<b>35</b>

**Gentili Clienti,**

la carta di mobilità dei servizi di Air Pullman S.p.A. esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale. È un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e Utente - Cliente.

Il documento è stato redatto in conformità con le linee guida contenute nel Capitolato di Gara per l'Affidamento dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Provincia di Milano, elaborato dalla Direzione Centrale Trasporti e Viabilità, Settore Sistema dei Trasporti e in conformità al DPCM del 30/12/'98.

Lo scopo di tale documento è di perseguire costantemente un miglioramento nell'erogazione del servizio che propone l'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa metodologia il nostro Utente - Cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

## 1. L'AZIENDA

---

Air Pullman S.p.A. è costituita in forma di Società per Azioni ed ha sede legale ad Assago (MI) Via Enrico Fermi, 9.

L'Azienda opera nel campo del trasporto pubblico locale, su gomma, e in particolare assicura il collegamento delle linee interurbane della Provincia di Milano e Provincia Monza Brianza.

In questo ambito Air Pullman S.p.A, nell'esercizio del lotto 1 Sottorete Nord – Ovest assicura il collegamento di trentasei Comuni con circa quattro milioni di chilometri di percorrenza annua.

Air Pullman S.p.A. possiede un considerevole parco automezzi composto di oltre 150 mezzi, che comprende autobus di ultima generazione e a grande capacità di carico come gli autoarticolati. Nell'espletamento del programma d'esercizio utilizza autobus a pianale ribassato, a ridotta emissione inquinante e autobus ecologici nel rispetto delle indicazioni contenute nella D.C.R. 1347/99 e nel Decreto della Direzione Generale Trasporti e Mobilità della Regione Lombardia n. 4397/186 del 12/3/2002, integrato con i Decreti n. 7543/307 del 2/5/2002 e n. 14499/580 del 30/7/2002.

### I. La Storia

Air Pullman S.p.A. è stata fondata nel 1949, come Air Pullman ATAL, da Oldrini Ottavio, già proprietario di un'officina di Gallarate, il quale intuì l'importanza che avrebbe assunto negli anni a venire il trasporto di persone, sia nell'ambito industriale, sia in quello turistico.

Con l'acquisto di un autobus LANCIA 3/RO/PL iniziò il servizio di linea nella tratta Malpensa –Milano.

Nel 1952 Air Pullman ATAL ha cambiato la propria ragione sociale in Air Pullman S.p.A. e introdotto un nuovo servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate.

Negli anni successivi e fino al 2004 Air Pullman S.p.A. ha operato nel campo degli autoservizi di linea, granturismo e noleggio, sia nazionale, sia internazionale. Il parco automezzi è stato adeguatamente implementato e organizzato per erogare servizi di collegamento tra l'Aeroporto di Malpensa e Milano Stazione Centrale, tra Milano Fiera e l'aeroporto di Malpensa con l'Aeroporto di Linate, Milano Stazione Centrale e Aeroporto di Orio al Serio e infine Monza con Aeroporto di Linate.

Nel 2004 ha partecipato alle gare per l'assegnazione dei lotti di TPL della Provincia di Milano.

Nel 2007 Air Pullman S.p.A. ha acquistato un ramo d'azienda della Società CTNM di Solaro, azienda di pubblico servizio nell'ambito del trasporto, con operatività nella provincia nord - ovest di Milano.

Per l'erogazione di questo servizio sono state acquisite da CTNM parte delle risorse umane e strutturali e acquistato il deposito di Solaro, in Via Roma 200.

Il primo febbraio 2010 Air Pullman S.p.A. ha rilevato il 100% delle linee in concessione alla Società GTM S.p.A. di Garbagnate Milanese, azienda di pubblico servizio nell'ambito del trasporto, che ha dismesso l'esercizio, mentre il 18 ottobre 2010 ha rilevato un ramo d'azienda della Società SILA e

Autoservizi Restelli Martino & c. di Milano, anch'essa azienda di pubblico servizio nell'ambito del trasporto, con operatività Milano, Pavia, Varese e nella provincia nord - ovest di Milano.

Durante l'anno 2010 si è iniziato ad effettuare, in regime di sub-appalto, alcune linee del Comune di Milano di Area Urbana ovvero: 560 "Arese – Milano Qt8" e 566 "Bollate – Milano Roserio". Dall'anno 2015 si effettua una nuova linea ovvero 561 "Arese – Rho Fiera".

In data 27/12/2010, a seguito del contratto di servizio siglato con le Province di Milano e Monza e Brianza, è stato attivato l'esercizio del lotto 1 della Sottorete Nord-Ovest. Il principale deposito organizzato per lo svolgimento dell'attività si trova a Solaro, Via Roma 200. Per effetto delle diverse acquisizioni consolidate nel corso del 2010, Air Pullman S.p.A. ha subito una significativa crescita dimensionale, mentre la sua attività è stata caratterizzata da una continua evoluzione del servizio erogato. L'allargamento della rete di esercizio, avvenuta in fasi successive, ha prodotto un incremento della percorrenza di rete effettuata e un naturale potenziamento della struttura di movimento a supporto, con relativo rinnovamento e adeguamento delle risorse e del parco mezzi utilizzato.

Dall'anno 2011 Air Pullman S.p.A., in linea con il progetto di sviluppo programmato e rispondendo alle attese dell'Utenza, ha realizzato un ammodernamento e un efficientamento della propria flotta assolutamente concorrenziale con qualsiasi altra analoga realtà. Un investimento attento per un trasporto pubblico ecosostenibile a elevata compatibilità ambientale. La totalità dei mezzi in uso è dotata di accessibilità ribassata per favorire l'uso del mezzo pubblico a tutti.

## II. Strategie e Obiettivi

Una delle ragioni principali che alimenta il fenomeno della disincentivazione all'uso del trasporto pubblico locale è la scarsa soddisfazione avvertita dell'Utenza. Questo aspetto è dovuto a diverse componenti: puntualità del servizio, frequenze e tempi di percorrenza, bassa velocità commerciale, comodità a bordo e a terra, qualità e tempestività dell'informazione, etc, che sono per gli utilizzatori elementi di giudizio rilevanti. Alcuni problemi, però, non dipendono direttamente dall'operatore che eroga il servizio. Il trasporto interurbano su gomma è fortemente condizionato dalla congestione della viabilità cittadina e l'assenza di adeguate misure di protezione e contenimento quali, ad esempio, un sistema di corsie preferenziali, ne condiziona, in maniera evidente lo sviluppo.

Tuttavia, esistono numerose componenti del servizio di trasporto pubblico che sono sotto il diretto controllo dell'operatore. Air Pullman S.p.A. intende perseguire con determinazione alcuni risultati che costituiscono il successo per un gestore: comfort a bordo dei mezzi, adeguata informazione, tutela dell'utenza più debole, efficienza dei mezzi, professionalità e competenza delle risorse, tutela dell'ambiente, ecc., sulle quali è possibile intervenire con efficacia per migliorarne i risultati e quindi il grado di soddisfazione della clientela. I diversi processi, amministrativi, tecnologici e operativi possono quindi essere inquadrati e gestiti all'interno di un sistema e di un modello organizzativo che consenta di valutarne i risultati e migliorarne, attraverso un piano programmatico, l'efficienza.

L'efficienza di prodotto, infatti, non è solo una questione di risparmio di risorse nel conseguimento di livelli produttivi ma è anche la base di partenza per un miglioramento delle condizioni di vita della popolazione legate alla qualità e la diffusione territoriale dei servizi di trasporto.

In particolare, l'obiettivo strategico aziendale si propone di:

- Dimensionare in maniera ottimale la rete e la sua copertura;
- Ottimizzare e razionalizzare il rapporto parco mezzi – risorse – km di percorrenza;
- Efficientare tutte le lavorazioni manutentive per mantenere alto il livello di disponibilità dei mezzi;
- Informatizzare il controllo sui dati della mobilità per analizzarne i risultati, individuare le eventuali criticità e intervenire con opportune azioni correttive;
- Migliorare il livello di soddisfazione dei nostri Clienti – Utenti attraverso la puntualità del servizio, l'adeguata disponibilità di mezzi, e un'efficiente rete informativa e azioni mirate ad assicurare un elevato livello di sicurezza;
- Supportare le risorse umane utilizzate nel processo per un miglior risultato complessivo alimentando il loro senso di appartenenza e rispondere alle attese dell'Utenza;
- Caratterizzare la specificità del gestore attraverso una chiara identificazione del servizio, dei mezzi e delle risorse impiegate;
- Difendere l'ambiente attraverso l'utilizzo di mezzi rispondenti a caratteristiche tecnologiche avanzate e adeguati al perseguimento della politica aziendale di contenimento e mitigazione di sostanze inquinanti nell'aria.

### III. Le Certificazioni

Air Pullman S.p.A. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 2002 e relativi aggiornamenti. Da settembre 2007 è inoltre certificata secondo la norma UNI EN ISO 14001 e relativi aggiornamenti. L'ente di certificazione è ANCIS, accreditato da ACCREDIA.

Air Pullman S.p.A. adotta un sistema di gestione integrato qualità / ambiente e, dal 2013, anche un sistema etico ottenendo anche la relativa certificazione (SA8000 con relativi aggiornamenti).

Air Pullman S.p.A. si è dotata, dal 2014, del modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/2001 e del relativo organo di vigilanza nominato dal Consiglio di Amministrazione.

Air Pullman S.p.A. si è dotata, dal 2022, delle misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo secondo lo standard UNI/PdR 125:2022

La carta di mobilità di Air Pullman S.p.A. è disponibile presso il deposito in Via Roma 200, Solaro (MI) e pubblicata sul sito internet dell'Azienda [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com)

## 2. IL TERRITORIO E IL SERVIZIO

---

La zona di riferimento operativo è localizzata in una delle aree economiche e produttive più vitali dell'Italia settentrionale. È vicina a Malpensa, uno dei principali Aeroporti dell'Europa settentrionale, servita da un sistema integrato di collegamenti ferroviari e stradali in fase di potenziamento come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti della Lombardia e dalle Intese Stato - Regione sullo sviluppo della rete complessiva che costituisce il supporto al sistema urbano dell'area di Malpensa. Nel mese di dicembre 2012 è stata inaugurata la nuova linea ferroviaria Saronno – Seregno – Albairate – Vermezzo.

La connotazione urbana dei comuni dell'area nord – ovest, come del resto nelle restanti aree periferiche in prossimità di Milano, è completamente urbanizzata e non ha soluzione di continuità.

Alto il potenziale di utenti, studenti e pendolari, sia per il collegamento trasversale tra i diversi Comuni che costituiscono il territorio di rete, sia per il collegamento con Milano.

Il territorio interessato dai servizi del Lotto 1, sottorete Nord – Ovest, è delimitato dall'autostrada A8 dei Laghi e dalla superstrada Milano – Meda e fruisce del servizio linee ferroviarie S1 Lodi – Milano – Saronno - S2 Milano – Mariano C. - S3 Milano Cadorna – Saronno e S4 Milano – Camnago-Lentate - S5 Varese - Treviglio – S6 Novara – Milano - S9 Saronno – Seregno – Albairate – Treviglio – S11 Chiasso – Milano.

La rete dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma consente l'adduzione alle stazioni di seguito elencate, dove è possibile l'interscambio con le linee ferroviarie Regionali e Suburbane S1 Lodi – Milano - Saronno (interscambio Bollate – Garbagnate M.se - Saronno) - S2 Milano – Mariano C. (interscambio Paderno D. – Bovisio – Cesano M. – Seveso) - S3 Milano – Saronno (interscambio Bollate – Garbagnate M.se - Saronno) - S4 Milano – Camnago-Lentate (interscambio Paderno D. – Bovisio – Cesano M. – Seveso - Camnago – Lentate) - S5 Treviglio - Milano – Legnano -Varese (interscambio Rho Fiera- Rho- Legnano) e S6 Novara – Milano – Treviglio (interscambio Rho - Rho Fiera), S9 Saronno – Seregno - Albairate (interscambio Saronno – Cesano Maderno –Seveso-Seregno) – S11 Chiasso – Milano (interscambio Camnago – Seregno) - MM 1 (interscambio Rho Fiera), MM3 (Milano Comasina).

Le linee che costituiscono la rete del Lotto 1, di competenza di Città Metropolitana di Milano e Monza Brianza, sono 30 e mettono in collegamento il territorio con tutti i poli attrattori quali:

- le stazioni ferroviarie di Rho e Rho Fiera (Trenitalia/Trenord), Saronno (Trenord), Garbagnate M. (Trenord), Bollate Centro e Nord (Trenord), Paderno Dugnano - Palazzolo (Trenord), Varedo (Trenord) Bovisio M. (Trenord), Cesano M. (Trenord), Seveso (Trenord), Camnago-Lentate (Trenitalia/Trenord), Seregno (Trenitalia/Trenord) e Legnano (Trenitalia/Trenord);
- le stazioni metropolitane ATM di Rho Fiera M1, Milano Comasina M3
- i poli scolastici di Arese, Bollate, Paderno Dugnano, Rho, Saronno, Cesano M. – Seregno - Limbiate e Legnano;
- gli ospedali di Rho, Rho-Passirana, Bollate, Garbagnate M., Legnano, Saronno, Milano Niguarda, Milano Sacco.

## I. Le Autolinee

Area	Autolinea
Area Città Metropolitana di Milano	<b>Z110</b> Saronno (FNM)-Caronno P.- Garbagnate M. (FNM)-Arese-Rho Fiera (FS-M1)
	<b>Z112</b> Saronno (FNM)-Uboldo-Rescaldina (dir. Rescalda)-Legnano (Ospedale)
	<b>Z113</b> Saronno (FNM)-Uboldo-Origgio-Lainate-Rho (FS)
	<b>Z114</b> Saronno (FNM)-Solaro-Cesate-Garbagnate M. (FNM)-Senago-Palazzo M.se (FNM)
	<b>Z119</b> Saronno (FNM) – Solaro – Limbiate (Mombello)
	<b>Z120</b> Garbagnate M. (FNM ospedale) – Lainate (Arese) - Rho FS
	<b>Z121</b> Rho (FS)-Arese-Bollate (FNM) dir. Milano M3
	<b>Z122</b> Rho FS – Arese – Garbagnate FNM
	<b>Z130</b> Limbiate-Senago (dir. Milano M3)-Bollate (FNM e Ospedale)
	<b>Z181</b> Solaro-Limbiate-Senago-Bollate
	<b>Z182</b> Solaro-Cesate-Senago-Paderno D.-Bollate
	<b>Z183</b> Senago-Bollate
	<b>Z184</b> Novate M.se-Bollate
	<b>Z185</b> Garbagnate M.se-Lainate-Arese-Bollate
	<b>Z186</b> Paderno D.-Bollate
	<b>Z187</b> Milano (Roserio)-Baranzate-Bollate
	<b>Z191</b> Seregno-Seveso-Cantù
	Area Provincia di Monza e Brianza
<b>Z115</b> Saronno (FNM)-Solaro-Ceriano L. (FNM) -Cesano M. (FNM)-Seveso (FNM)-Barlassina-Seregno (FS)	
<b>Z116</b> Cesano M.(FNM) - Seveso (FNM) - Seregno (FS)	
<b>Z117</b> Cesano M. (FNM) – Ceriano L. (FNM) Solaro - Saronno (FNM)	
<b>Z150</b> Cantù-Asnago (FS)-Cermenate-Lentate s/S Camnago (autostazione) (FNM/FS)-Seveso-Cesano M. (FNM)-Limbiate- Senago-Paderno D.-Cormano-Milano (Comasina M3)	
<b>Z160</b> Lentate s/S Camnago (Autostazione) (FNM/FS).-Lazzate-Misinto (dir. Rovellasca)-Saronno (FNM)	
<b>Z161</b> Cogliate-Ceriano L.-Saronno (FNM)	
<b>Z163</b> Limbiate-Cesano M. (FNM)-Seveso (dir. Ceriano L.)-Cogliate-Misinto-Lazzate	
<b>Z166</b> Lentate s/S Copreno – Camnago (Autostazione) (FNM/FS) – Barlassina – Meda – Seregno (Istituti)	

## II. Gli interscambi con altri vettori

Comuni	Autolinee in transito	Interscambi
ARESE	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z192 - Z193 - Z196	560
BARLASSINA	Z115 - Z116 - Z150 - Z160 - Z162 - Z191	----
BARANZATE	Z187	560 - 566
BOLLATE	Z121 - Z130 - Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187	TRENORD - S1 - S3 - 560 - 566
BOVISIO	Z111 - Z115 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - Z209 - Z251
CANTÙ	Z150 - Z191	TRENITALIA - C45 - C50 - C52 - C80 - C81 - C82 - C84 - C85 - C86 - CC87
CARONNO PERTUSELLA	Z110	TRENORD - S1 - S3 - H204
CERIANO LAGHETTO	Z115 - Z117 - Z161 - Z163	----
CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163 - Z191	TRENORD - S2 - S4 - Z209 - Z250 - Z251
CERMENATE	Z150 - Z191	TRENITALIA - S11 - C80 - C84 - CC87
CESATE	Z114 - Z181 - Z182 - Z192 - Z196	TRENORD - S1 - S3
COGLIATE	Z160 - Z161 - Z163	----
CORMANO	Z130 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - 708 - 705 - H6802 - Z301
DESIO	Z111	TRENITALIA - S9 - S11 - 166 - C80 - Z209 - Z231 - Z232 - Z250 - Z251
GARBAGNATE	Z110 - Z113 - Z114 - Z120 - Z121 - Z122 - Z181 - Z182 - Z185 - Z192 - Z193 - Z196	TRENORD - S1 - S3 - 560
LAINATE	Z113 - Z120 - Z185	H609s - Z601 - Z605 - Z606 - Z607 - Z608 - Z609 - Z612 - Z617 - Z618 - Z619
LAZZATE	Z160 - Z163 - Z191	----
LEGNANO	Z112	TRENITALIA - S5 - H601 - H609 - Z601 - Z602 - Z605 - Z609 - Z611 - Z612 - Z627 - Z636 - Z642
LENTATE SUL SEVESO	Z150 - Z160 - Z162 - Z191	TRENITALIA - TRENORD - S4 - S11
LIMBIATE	Z111 - Z114 - Z115 - Z119 - Z130 - Z163 - Z181 - Z195 - Z196	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - Z205 - Z250 - Z251
MEDA	Z160 - Z162	TRENORD - S2 - S4 - C80
MILANO	Z121 - Z130 - Z150 - Z187	MM3 - ATM URBANA (90 - 91 - 92 - 70 - 2 - 4 - 7 - 31)
MISINTO	Z160 - Z163 - Z191	C60
NOVATE MILANESE	Z184	TRENORD - S1 - S3 - ATM (82 - 89)
ORIGGIO	Z113	H601 - Z617
PADERNO DUGNANO	Z114 - Z130 - Z150 - Z182 - Z183 - Z186 - Z195	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - 566 - Z219 - Z229 - Z251
RESCALDINA	Z112	TRENORD - MXP - H601

Comuni	Autolinee in transito	Interscambi
RHO	Z110 - Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192	TRENITALIA - S5 - S6 - MM1 - H224 - H225 - H231 - H4808 - H6808 - H6948 - Z601 - Z605 - Z606 - Z607
ROVELLASCA	Z160	TRENORD
SARONNO	Z110 - Z111 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z117 - Z119 - Z160 - Z161	TRENORD - MXP - S1 - S3 - C67 - H203 - H204 - H206
SENAGO	Z111 - Z114 - Z130 - Z150 - Z181 - Z182 - Z183 - Z195	Z251
SEREGNO	Z115 - Z116 - Z162 - Z191	TRENITALIA - TRENORD - S9 - S11 - C80 - D60 - Z228 - Z231 - Z232 - Z233
SEVESO	Z115 - Z116 - Z150 - Z162 - Z163 - Z191	TRENORD - S2 - S4
SOLARO	Z111 - Z114 - Z115 - Z119 - Z181 - Z182 - Z192 - Z196	----
UBOLDO	Z112 - Z113	H601
VAREDO	Z111 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - Z205 - Z251

### III. Le scuole servite dalle nostre autolinee

Località	Scuole	Indirizzo	Autolinee
ARESE	Liceo Artistico FONTANA	Via Allende, 2	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z192 - Z193
	Liceo FALCONE e BORSELLINO	V. Matteotti, 31	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z192 - Z193
	Centro Salesiano SAVIO	Via F. Della Torre, 2	Z110 - Z121 - Z122 - Z185 - Z192 - Z193
BOLLATE	ITCS P. LEVI	Via Varalli, 20	Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187
	ITCS E. da ROTTERDAM	Via Varalli, 20	Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187
CANTU'	ISTITUTO SANTA MARTA	Via Montenero, 4	Z150 - Z191
	LICEO SCIENTIFICO E. FERMI	Via Giovanni XXIII	Z150 - Z191
	ISTITUTO SANT'ELIA	Via Sesia, 1	Z150 - Z191
	LICEO ARTISTICO B. LUINI	Via Andina, 7	Z191
	ISTITUTO STATALE D'ARTE MELOTTI	Via Andina, 8	Z191

Località	Scuole	Indirizzo	Autolinee
CESANO MADERNO	S.A.C.A.I.	Via Cozzi, 7	Z115 – Z116 – Z117 - Z150 - Z163
	IRIS VERSARI	Via Calabria, 24	Z115 - Z150 - Z163
	I.T.I.S. MAJORANA	Via A. De Gasperi, 6	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163
	S.M.S. SALVO D'ACQUISTO	Via Cozzi, 7	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163
	ASSOCIAZIONE CIOFS LOMBARDIA	Via R. Cozzi,12	Z115 - Z116 - Z117- Z150 - Z163
CESATE	AFOL Metropolitana	Via Romanò	Z114 – Z181 – Z182 – Z192 – Z193 – Z196
DESIO	I.T.I.S. ENRICO FERMI	Via Agnesi ,24	Z111
	LICEO SCIENTIFICO E. MAJORANA	Via Agnesi, 20	Z111
GARBAGNATE	LICEO STATALE RUSSEL	Via San Carlo,19	Z122
LEGNANO	I.T.I.S. - LICEO BERNOCCHI	Via Diaz, 2	Z112
	I.P.S.I.A. A. BERNOCCHI	Via A. Bernocchi, 6	Z112
	LICEO SCIENTIFICO E CLASSICO GALILEI	Via Gorizia, 16	Z112
	I.T.C. E ARTISTICO DELL'ACQUA	Via Calini, 5	Z112
	ISTITUTO BARBARA MELZI	Via Barbara Melzi, 4	Z112
LIMBIATE	AFOL Metropolitana	Via M.te Grappa, 23	Z111 - Z115 - Z119 - Z130 - Z163 - Z196
	ITC MORANTE periti	Via Buonaparte, 2/bis	Z111 - Z114 - Z115 - Z130 - Z163 - Z196
	IST. TECNICO AGRARIO CASTIGLIONI	Via Garibaldi, 35	Z111 - Z114 - Z115 - Z130 - Z163 - Z196
	S.A.C.A.I.	Via Buoizzi, 29	Z111 - Z163 - Z181 - Z195
MEDA	LICEO MARIE CURIE	Via Cialdini ,181	Z166
	ISTITUTO COMPRENSIVO A. DIAZ	Via Tre Venezie, 67	Z166
PADERNO DUGNANO	ITCS GADDA	Via L.da Vinci, 18	Z195
RHO	IST. PROFESS. OLIVETTI	Via de Martiri ,20	Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192
	IPSIA PUECHER	Via Bersaglio ,56	Z121 – Z122 – Z113
	ITC GEOMETRI MATTEI	Via Padre Vaiani, 18	Z113 - Z192
	LICEO SCIENTIF.MAJORANA	Via Ratti, 88	Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192
	IST TEC. CANNIZZARO	Via R. Sanzio, 2	Z113 - Z120 - Z121 - Z122
	LICEO CLASSICO REBORA	Via N. Sauro, 13	Z122 - Z192
	LICEO C. REBORA	Via Papa Giovanni XXIII	Z120

Località	Scuole	Indirizzo	Autolinee
SARONNO	ORSOLINE SAN CARLO	Via S. Giuseppe, 60	Z111 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	I.P.S.I.A. PARMA	Via Mantegazza, 25	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z117 - Z160 - Z161
	ZAPPA	Via A. Grandi, 4	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	RIVA	Via Carso, 10	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	LEGNANI (Lic. Classico)	Via Volonterio ,34	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	G.B. GRASSI (Lic. Scientifico)	Via Benedetto Croce	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	FACEC	Piazzale Santuario, 10	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161
	ISTITUTO PADRE MONTI (C.F.P)	Via Legnani, 4	Z111 - Z114 - Z115 - Z117 - Z160 - Z161
SEREGNO	PACI (Geom. Rag.)	Via Parini, 101	Z115 - Z116 - Z166
	MARTINO BASSI (Ist. Tec. Comm.)	Via Briantina, 68	Z115 - Z116 - Z166
	PACLE PRIMO LEVI (Ist. Tec. Geom.)	Via Briantina, 68	Z115 - Z116 - Z166
	COLLEGIO BALLERINI	Via Verdi, 77	Z115 - Z116 - Z166
	G. PARINI (Sc. Sociali - Linguistico)	Via Gramsci, 17	Z115 - Z116 - Z166
	M.CANDIA istituto linguistico	Via Torricelli, 37	Z115 - Z116 - Z166
SEVESO	L. MILANI (Ist. Prof. Commercio)	Via De Gasperi ,5	Z115 - Z116
BARUCCANA DI SEVESO	FRASSATI (Lic. Scientifico)	Via C. Colombo, 7	Z115 - Z116
VAREDO	IST. COMPR. A. MORO	Viale Brianza, 125	Z111



## V. Il servizio in sintesi

Elemento	Specifica
Giorni di effettuazione del servizio	Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne le giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto, 25 dicembre e nei giorni festivi
Periodicità del servizio	Il servizio si svolge secondo tre periodi distinti: Scolastico, Non scolastico e agosto. Il primo si effettua nei giorni di apertura delle scuole, il secondo quando c'è la chiusura scolastica e, infine il terzo, per quattro settimane in agosto.
Copertura temporale del servizio	Il servizio, nel periodo scolastico, si effettua su un arco temporale complessivo di <b>16 ore e 42 minuti</b> . Dalle 5:25 (inizio prima corsa) alle 22:07 (termine dell'ultima corsa)
Percorrenze Annue	Le percorrenze annue effettuate nel 2025 sono state pari a <b>3.632.909,37 bus km-anno</b>
Corse Effettuate	Nell'arco dell'anno sono state effettuate <b>221.996 corse</b>
Fermate	La rete dei servizi del Lotto 1 Nord Ovest è composta da <b>771 fermate</b>

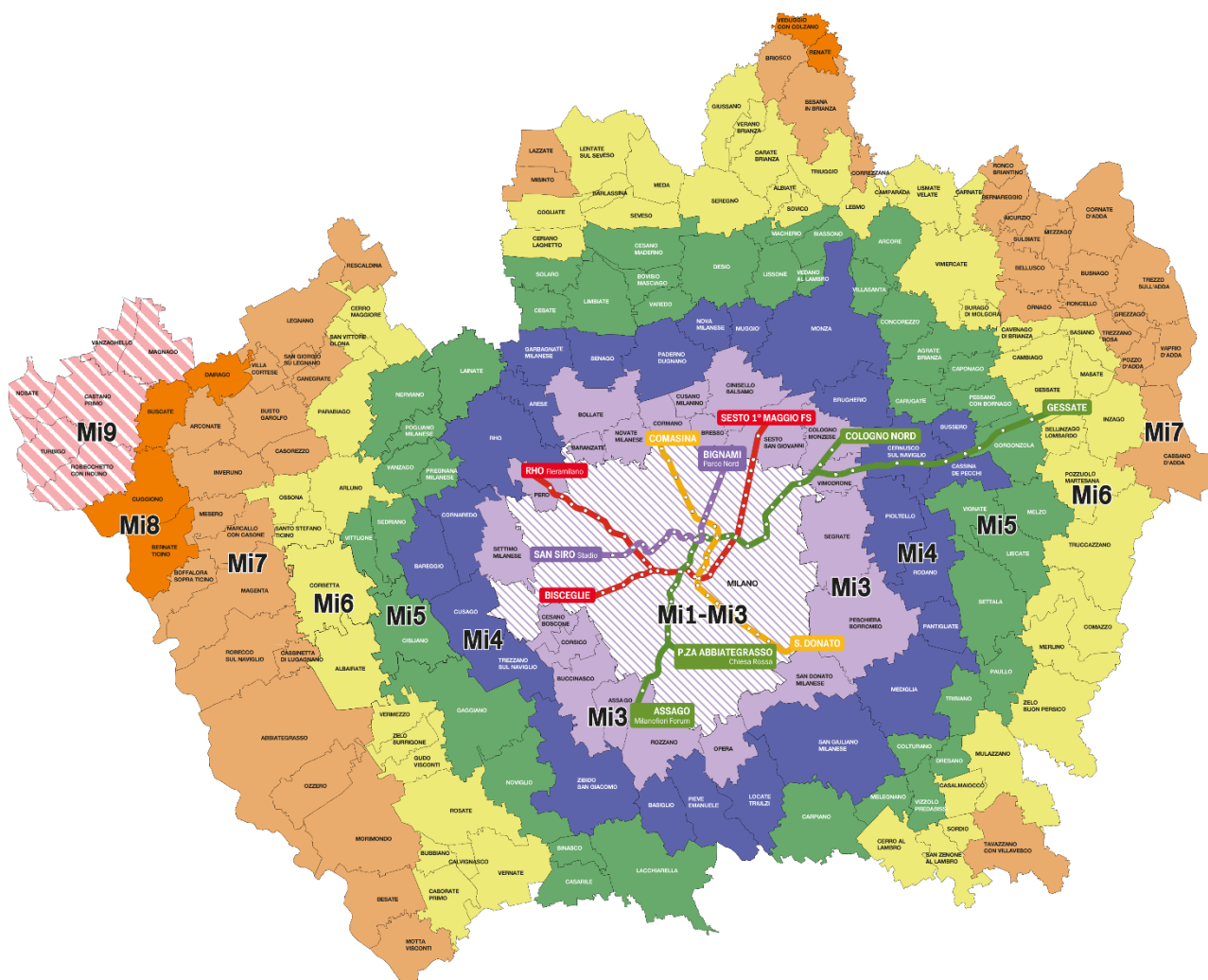
### 3. IL SISTEMA TARIFFARIO

Dal 15 luglio 2019 è stato introdotto un nuovo sistema tariffario definito STIBM.

STIBM è l'acronimo di **Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità**.

Esso si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza ed è basato su una zonizzazione radiale del territorio che, come centro, prende la città di Milano. Una zona radiale corrisponde a **una zona tariffaria** come rappresentato sull'immagine di seguito riportata.

I nuovi titoli di viaggio sono validi, oltre che sulle nostre linee, sulle linee extraurbane degli altri vettori, anche su tutta la rete gestita da **ATM** nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da **Trenord** comprese nell'area del bacino STIBM.



Per maggiori informazioni sul sistema tariffario STIBM consultare il sito dell'ATM di Milano [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it) oppure dalla homepage del nostro sito istituzione [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com)

## I. Tessera elettronica ATM, TRENORD (Io Viaggio)

Per acquistare e utilizzare un abbonamento STIBM (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera elettronica di riconoscimento ATM o TRENORD (Io Viaggio)

La tessera elettronica di riconoscimento ATM può essere richiesta in formato fisico presso uno degli ATM Point o presso le rivendite extraurbane autorizzate presentando una foto formato tessera, un documento d'identità valido, il codice fiscale, e compilando il relativo Modulo di Domanda di rilascio della tessera elettronica. Per il minorenni il modulo dovrà essere firmato e presentato da uno dei genitori. Il modulo di richiesta è disponibile presso gli ATM Point, in tutte le rivendite della metropolitana e in tutte le rivendite extraurbane autorizzate il cui elenco è disponibile alla pagina del sito internet [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com) alla voce "rivendite biglietti". Quando si consegna il modulo compilato, nel caso in cui non sia previsto il rilascio immediato della tessera, viene consegnata una ricevuta che attesta la presentazione della richiesta e che dovrà essere mostrata al momento del ritiro.

Il ritiro della tessera elettronica ATM avviene nello stesso ATM Point o nella medesima rivendita in cui è stata presentata la domanda: presso gli ATM Point il rilascio è immediato mentre presso le rivendite la consegna è successiva alla data della presentazione di richiesta, esibendo la ricevuta di presentazione della richiesta.

Dal 10 dicembre 2024 la tessera ATM può anche essere richiesta in formato digitale tramite App ATM, su cui è possibile caricare l'abbonamento acquistato direttamente dall'app.

La tessera elettronica di riconoscimento Trenord (Io Viaggio) può essere richiesta in formato fisico sul sito di Trenord, come indicato sul sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it) alla sezione Tessera Io Viaggio, oppure in formato digitale tramite App Trenord.

Le tessere fisiche ATM e Trenord hanno validità 4 anni e un costo di emissione di €10,00.

Le tessere digitali ATM e Trenord non hanno scadenza e non hanno costi di emissione.

Le tessere di riconoscimento sono strettamente personali e non cedibili; dovranno essere mostrate a ogni richiesta del personale di controllo. Chi viaggia sprovvisto di tessera elettronica o con tessera non valida è soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente.

## II. Titoli di viaggio ordinari

Lo STIBM prevede i seguenti titoli di viaggio ordinari:

- **biglietto ordinario:** la validità temporale dalla prima convalida varia con il numero di zone acquistate: 75 minuti per due zone + 15 minuti per ogni zona aggiuntiva. La validità temporale dei titoli di 5 o più zone tariffarie aumenta di 30' per ogni zona aggiuntiva. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone Mi1-Mi3 e vale dalla prima convalida per 90 minuti;
- **biglietto giornaliero:** vale 24 ore dalla prima convalida, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;

- **biglietto 3 giorni:** vale 3 giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **abbonamento settimanale:** vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **abbonamento mensile:** vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **abbonamento annuale:** vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate; a Milano rimane sempre in vendita l'abbonamento annuale urbano.

### III. Titoli di viaggio agevolati

Nel nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità sono disponibili in tutte le zone i seguenti titoli di viaggio con tariffa agevolata rispetto ai titoli di viaggio ordinari:

#### Abbonamenti agevolati

- **per giovani minori di 26 anni:** sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario (la tariffa studenti non esiste più);
- **per senior dal compimento dei 65 anni:** sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- **per persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a €6.000,00:** sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario. L'abbonamento deve essere richiesto solo presso (gli sportelli CAF autorizzati).
- **Gratuità per ragazzi minori di 14 anni:** I minori di 14 anni viaggiano gratis. Basta mostrare un documento di identità valido. Possono anche usare la tessera Under 11 o la tessera Under 14. Le tessere le può richiedere un genitore o chi ne fa le veci su [areariservata.atm.it](http://areariservata.atm.it) alla voce Nuova tessera. Sono entrambe gratuite.

#### IV. Tariffe titoli di viaggio “Ordinari STIBM”

	Nome tariffa	Numero identificativo	Biglietto ordinario	Biglietto giornaliero	Biglietto 3 giorni	Carnet 10 biglietti
<b>Tariffe su MILANO tra la zona Mi1 e la zona Mi9</b>	Mi1 - Mi3	1	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
	Mi1 - Mi4	2	2,60 €	9,10 €	18,50 €	23,00 €
	Mi1 - Mi5	3	3,00 €	10,50 €	22,00 €	27,00 €
	Mi1 - Mi6	4	3,50 €	12,00 €	25,00 €	31,00 €
	Mi1 - Mi7	5	3,90 €	13,50 €	28,00 €	35,00 €
	Mi1 - Mi8	6	4,30 €	15,00 €	31,00 €	38,50 €
	Mi1 - Mi9	7	4,80 €	16,50 €	34,50 €	43,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi3 e la zona Mi9</b>	Mi3 - Mi4	8	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €
	Mi3 - Mi5	9	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
	Mi3 - Mi6	10	2,60 €	9,10 €	18,50 €	23,00 €
	Mi3 - Mi7	11	3,00 €	10,50 €	22,00 €	27,00 €
	Mi3 - Mi8	12	3,50 €	12,00 €	25,00 €	31,00 €
	Mi3 - Mi9	13	3,90 €	13,50 €	28,00 €	35,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi4 e la zona Mi9</b>	Mi4 - Mi5	14	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €
	Mi4 - Mi6	15	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
	Mi4 - Mi7	16	2,60 €	9,10 €	18,50 €	23,00 €
	Mi4 - Mi8	17	3,00 €	10,50 €	22,00 €	27,00 €
	Mi4 - Mi9	18	3,50 €	12,00 €	25,00 €	31,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi5 e la zona Mi9</b>	Mi5 - Mi6	19	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €
	Mi5 - Mi7	20	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
	Mi5 - Mi8	21	2,60 €	9,10 €	18,50 €	23,00 €
	Mi5 - Mi9	22	3,00 €	10,50 €	22,00 €	27,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi6 e la zona Mi9</b>	Mi6 - Mi7	23	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €
	Mi6 - Mi8	24	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
	Mi6 - Mi9	25	2,60 €	9,10 €	18,50 €	23,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi7 e la zona Mi9</b>	Mi7 - Mi8	26	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €
	Mi7 - Mi9	27	2,20 €	7,60 €	15,50 €	19,50 €
<b>Tariffe tra la zona Mi8 e la zona Mi9</b>	Mi8 - Mi9	28	1,70 €	5,90 €	12,50 €	15,00 €

## V. Tariffe titoli di viaggio “Abbonamenti STIBM”

	<b>Nome tariffa</b>	<b>Numero identificativo</b>	<b>Settimanali</b>	<b>Mensile ordinario</b>	<b>Annuale Ordinario</b>
<b>Tariffe su MILANO tra la zona Mi1 e la zona Mi9</b>	Mi1 - Mi3	1	18,50 €	50,00 €	460,00 €
	Mi1 - Mi4	2	22,00 €	60,00 €	552,00 €
	Mi1 - Mi5	3	26,00 €	70,00 €	644,00 €
	Mi1 - Mi6	4	29,50 €	77,00 €	682,00 €
	Mi1 - Mi7	5	33,00 €	82,00 €	712,00 €
	Mi1 - Mi8	6	37,00 €	88,00 €	738,00 €
	Mi1 - Mi9	7	40,50 €	89,00 €	761,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi3 e la zona Mi9</b>	Mi3 - Mi4	8	15,00 €	40,00 €	368,00 €
	Mi3 - Mi5	9	18,50 €	50,00 €	460,00 €
	Mi3 - Mi6	10	22,00 €	60,00 €	552,00 €
	Mi3 - Mi7	11	26,00 €	70,00 €	644,00 €
	Mi3 - Mi8	12	29,50 €	77,00 €	682,00 €
	Mi3 - Mi9	13	33,00 €	82,00 €	712,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi4 e la zona Mi9</b>	Mi4 - Mi5	14	15,00 €	40,00 €	368,00 €
	Mi4 - Mi6	15	18,50 €	50,00 €	460,00 €
	Mi4 - Mi7	16	22,00 €	60,00 €	552,00 €
	Mi4 - Mi8	17	26,00 €	70,00 €	644,00 €
	Mi4 - Mi9	18	29,50 €	77,00 €	682,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi5 e la zona Mi9</b>	Mi5 - Mi6	19	15,00 €	40,00 €	368,00 €
	Mi5 - Mi7	20	18,50 €	50,00 €	460,00 €
	Mi5 - Mi8	21	22,00 €	60,00 €	552,00 €
	Mi5 - Mi9	22	26,00 €	70,00 €	644,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi6 e la zona Mi9</b>	Mi6 - Mi7	23	15,00 €	40,00 €	368,00 €
	Mi6 - Mi8	24	18,50 €	50,00 €	460,00 €
	Mi6 - Mi9	25	22,00 €	60,00 €	552,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi7 e la zona Mi9</b>	Mi7 - Mi8	26	15,00 €	40,00 €	368,00 €
	Mi7 - Mi9	27	18,50 €	50,00 €	460,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi8 e la zona Mi9</b>	Mi8 - Mi9	28	15,00 €	40,00 €	368,00 €

## VI. Tariffe titoli di viaggio “Abbonamenti Agevolati STIBM”

	<b>Nome tariffa</b>	<b>Numero identificativo</b>	<b>Mensile Under 26 e Over 65</b>	<b>Annuale under 26 e over 65</b>	<b>Annuale ISEE</b>
<b>Tariffe su MILANO tra la zona Mi1 e la zona Mi9</b>	Mi1 - Mi3	1	37,50 €	345,00 €	69,00 €
	Mi1 - Mi4	2	45,00 €	414,00 €	83,00 €
	Mi1 - Mi5	3	53,00 €	483,00 €	97,00 €
	Mi1 - Mi6	4	58,00 €	512,00 €	102,00 €
	Mi1 - Mi7	5	62,00 €	534,00 €	107,00 €
	Mi1 - Mi8	6	66,00 €	554,00 €	111,00 €
	Mi1 - Mi9	7	67,00 €	571,00 €	114,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi3 e la zona Mi9</b>	Mi3 - Mi4	8	30,00 €	276,00 €	55,00 €
	Mi3 - Mi5	9	37,50 €	345,00 €	69,00 €
	Mi3 - Mi6	10	45,00 €	414,00 €	83,00 €
	Mi3 - Mi7	11	53,00 €	483,00 €	97,00 €
	Mi3 - Mi8	12	58,00 €	512,00 €	102,00 €
	Mi3 - Mi9	13	62,00 €	534,00 €	107,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi4 e la zona Mi9</b>	Mi4 - Mi5	14	30,00 €	276,00 €	55,00 €
	Mi4 - Mi6	15	37,50 €	345,00 €	69,00 €
	Mi4 - Mi7	16	45,00 €	414,00 €	83,00 €
	Mi4 - Mi8	17	53,00 €	483,00 €	97,00 €
	Mi4 - Mi9	18	58,00 €	512,00 €	102,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi5 e la zona Mi9</b>	Mi5 - Mi6	19	30,00 €	276,00 €	55,00 €
	Mi5 - Mi7	20	37,50 €	345,00 €	69,00 €
	Mi5 - Mi8	21	45,00 €	414,00 €	83,00 €
	Mi5 - Mi9	22	53,00 €	483,00 €	97,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi6 e la zona Mi9</b>	Mi6 - Mi7	23	30,00 €	276,00 €	55,00 €
	Mi6 - Mi8	24	37,50 €	345,00 €	69,00 €
	Mi6 - Mi9	25	45,00 €	414,00 €	83,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi7 e la zona Mi9</b>	Mi7 - Mi8	26	30,00 €	276,00 €	55,00 €
	Mi7 - Mi9	27	37,50 €	345,00 €	69,00 €
<b>Tariffe tra la zona Mi8 e la zona Mi9</b>	Mi8 - Mi9	28	30,00 €	276,00 €	55,00 €

## VII. Titoli di viaggio agevolati "Io Viaggio"

Da gennaio 2012, Regione Lombardia e Provincia Milano e Monza Brianza hanno introdotto nuovi titoli di viaggio a tariffa agevolata:

- Io Viaggio Ovunque in Lombardia
- Io Viaggio in Famiglia – Abbonamenti

### **Io Viaggio Ovunque in Lombardia**

È un'agevolazione valida per tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia (escluse le eccezioni già previste per la CRT regionale), che prevede l'emissione dei seguenti titoli di viaggio: Biglietti per muoversi 1, 2, 3 o 7 **giorni consecutivi** utilizzando qualsiasi servizio di trasporto pubblico locale in Lombardia sono i seguenti:

Giornaliero	Bigiornaliero	Trigiornaliero	7 Giorni	Mensile	Trimestrale €.	Annuale
17,50 €	29,00 €	35,00 €	46,50 €	116,00 €	333,00 €	1.110,00 €

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

Per informazioni e dettagli riguardo eventuali rimborsi per questi gli abbonamenti trimestrale e annuale, consultare il sito [www.trenord.it](http://www.trenord.it).

I titoli di Viaggio sono validi sulla rete Air Pullman indipendentemente dalla tratta effettuata.

I biglietti "io viaggio ovunque in Lombardia" possono essere acquistati in anticipo.

Nel caso in cui venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi Air Pullman. In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

## **Io Viaggio in Famiglia - Abbonamenti**

È un'agevolazione tariffaria in vigore dal febbraio 2011 rivolta e pensata per le famiglie con figli minorenni che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia.

I minorenni, appartenenti allo stesso nucleo familiare, hanno il diritto a uno sconto sui titoli di viaggio mensili e annuali a tariffa ordinaria.

Si precisa che lo sconto non si applica ai titoli di viaggio già agevolati.

Lo sconto si applica secondo le seguenti modalità:

- 1° figlio a tariffa intera (abbonamento più costoso ovvero Under 26)
- 2° figlio sconto del 20% sulla tariffa dell'abbonamento ordinario
- Dal terzo figlio gratuità

Per poter usufruire dell'agevolazione occorre che il genitore:

- Compili l'autocertificazione "io viaggio in famiglia – abbonamenti" disponibile sul sito [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com), presso l'URP Air Pullman sito in Via Roma 200, Solaro (Mi), e sui siti istituzionali degli Enti Locali.
- Consegni presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) Via Roma 200; il modulo compilato, corredato da fototessera per ciascun minore e copia del documento di identità del dichiarante
- Al momento dell'acquisto presenti al citato Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman il titolo di viaggio già acquistato che dà diritto allo sconto con relative tessere di riconoscimento. In ogni caso il titolo di viaggio esibito per usufruire dello sconto dovrà avere il medesimo periodo di validità dei titoli di viaggio che si intende acquistare.

Per quanto non espressamente specificato valgono le norme riportate sulle Condizioni Generali di Viaggio di CAL – Air Pullman.

## **VIII. Titoli di Gratuità**

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare, la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale" e successive modifiche.

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Carte Regionali di Trasporto

Per informazione e richieste:

Numero Verde Unico della Regione Lombardia 800 318 318 (da telefoni fissi e cellulari), ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia ([www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)).

## IX. Procedura e Casistica per Rimborsi

È osservato il Regolamento Regionale 10 giugno 2014 n.4. Di seguito ne viene indicato l'estratto.

È ammesso il rimborso nei seguenti casi:

- per biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita;
- per i biglietti multicorsa, in misura pari al 90% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati;
- per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero
- In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei multicorsa ed è garantito per un periodo di tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. In alternativa e a discrezione del viaggiatore, è possibile acquistare un titolo di viaggio differente.

Per ottenere il rimborso, trattandosi di biglietteria integrata STIBM, l'utente potrà recarsi presso un ATM POINT con un documento d'identità, compilare il modulo contenente i dati bancari dell'intestatario dell'abbonamento per l'accredito del residuo (codice IBAN) e consegnarlo allo sportello insieme alla tessera.

## X. Sanzioni Amministrative

Air Pullman S.p.A. dispone di un puntuale servizio di verifica e controllo della biglietteria utilizzata dalla Clientela. È importante acquistare i titoli di viaggio e usarli correttamente per non incorrere in sanzioni amministrative.

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

Per gli abbonamenti occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento ATM o TRENORD (Io Viaggio)
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica;

Il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento ATM o TRENORD (Io Viaggio) o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche e titoli di viaggio COP) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, più il prezzo del titolo del viaggio, più spese amministrative pari a €20,00. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. È sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido. Qualora l'utente sia

sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione. La sanzione amministrativa può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dalla data indicata sul verbale; detta sanzione è ridotta del 30% se pagata entro 5 giorni; lo stesso dicasi se la sanzione è pagata a bordo. In tal caso non saranno attribuite le spese amministrative di €20,00 (ai sensi della normativa vigente in materia)

La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- Presso gli uffici Air Pullman;
- Direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;
- Attraverso bonifico bancario all'IBAN: IT04K0760110800000087371621 intestato ad Air Pullman Spa, indicando nello spazio riservato alla causale del versamento, la data del verbale di accertamento e il numero progressivo del verbale.
- Attraverso il versamento sul CC postale n°87371621 intestato ad Air Pullman Spa indicando il numero del verbale.

## XI. Copertura Assicurativa per Danni a Persone e oggetti

- L'azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- Per accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e in seguito contattare l'ufficio preposto mandando una mail a [infotpl@airpullman.com](mailto:infotpl@airpullman.com) che esperirà le procedure necessarie;
- L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

## XII. Rete di Vendita Titoli di Viaggio

I documenti di viaggio del sistema integrato STIBM possono essere acquistati presso i punti vendita autorizzati, presenti in ogni Comune servito nell'area della sottorete Nord – Ovest della Provincia di Milano e Monza Brianza; l'elenco completo delle rivendite è disponibile sul nostro sito Internet [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com)

## 4. RAPPORTO CON L'UTENTE

---

### I. Informazioni all'Utente

L'impegno di Air Pullman S.p.A. è di favorire il contatto con i propri uffici dedicando risorse infrastrutturali e umane a tale attività.

Dal 27/12/2011 per qualsiasi informazione inerente ai servizi svolti dall'Azienda, l'Utente può inoltrare richiesta.

- Per lettera: Air Pullman S.p.A. Via Roma, 200 - 20033 Solaro (MI)
- Da telefono fisso contattando il numero verde 800 126968 o da cellulare al n. 02 89603904, tutti giorni dalle h07.00 alle h20.00, escluso le festività.
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com), alla pagina "contatti" e quindi "form di contatto";
- URP, ubicato presso la sede di Solaro, via Roma 200, è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.00 alle h19.00 e il sabato dalle h. 08.30 alle h.12.30.

Gli orari delle corse sono inoltre esposti sulle paline della fermata.

Il servizio è interamente consultabile sulle piattaforme Google Maps, Moovit e Muoversi in Lombardia.

### II. Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli momentaneamente presso l'ufficio della sede di Solaro via Roma 200. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi per 30 giorni. I beni deperibili non vengono custoditi in alcun caso. Se possibile Air Pullman S.p.A. si mette in contatto con il legittimo proprietario perché provveda al ritiro dell'oggetto smarrito.

Per poter rientrare in possesso dell'oggetto smarrito, il legittimo proprietario dovrà recarsi di persona presso l'ufficio di Solaro via Roma 200, munito di un documento di identità e fornire una dettagliata descrizione dell'oggetto smarrito.

Il servizio è in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h 08.00 alle h 19.00 e il sabato dalle h.08.30 alle h12.30 per la riconsegna ai proprietari che siano in grado di dimostrare la legittima proprietà in modo adeguato.

### III. Diritti e doveri

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'Utente – Cliente e Air Pullman S.p.A. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

## Diritti

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

## Doveri

- 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 e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi (Legge 584/75 e successive modifiche);
- non gettare qualunque oggetto nel e dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo alle 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 fermata o il comando di emergenza d'apertura porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio

## IV. Condizioni generali di viaggio

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

### **Accesso agli autobus:**

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, il passeggero ha l'obbligo di esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

### **Documenti di viaggio:**

Il passeggero ha l'obbligo, salendo a bordo dei bus, di essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti e di convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto. Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare.

Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Il passeggero è tenuto ad esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate, presso i bancomat abilitati e a bordo bus con il pagamento del sovrapprezzo.

### **Validità dei documenti di viaggio:**

I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus mediante le obliterate di bordo. In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Tessera di riconoscimento: Per utilizzare le linee TPL Air Pullman, coloro che acquistano abbonamenti STIBM settimanali, mensili o annuali, dovranno essere in possesso della tessera di riconoscimento ATM o di TRENORD (Io Viaggio). Nel caso di abbonamenti STIBM caricati su tessera elettronica lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo.

Nel caso di titoli di viaggio COP (Chip on Paper) è necessario convalidarli mediante le obliterate elettroniche a bordo, qualora fossero fuori servizio, è necessario segnalarlo al conducente e annullare a mano la ricevuta, scrivendo sopra a penna: località di salita, giorno e ora del viaggio.

Prima di accedere al servizio si deve "Confermare/convalidare il biglietto" acquistato tramite APP o SMS; pertanto con biglietto già convalidato si può salire sui mezzi di trasporto pubblico.

### **Sanzioni:**

Il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento ATM o di TRENORD (Io Viaggio) o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche e titoli di viaggio COP) è soggetto

al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, più il prezzo del titolo del viaggio, più spese amministrative pari a €20,00. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. È sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione. La sanzione amministrativa può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dalla data indicata sul verbale; detta sanzione è ridotta del 30% se pagata entro 5 giorni; lo stesso dicasi se la sanzione è pagata a bordo. In tal caso non saranno attribuite le spese amministrative di €20,00 (ai sensi della normativa vigente in materia)

La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;
- presso gli uffici Air Pullman;
- con bonifico bancario: Banca Intesa San Paolo IBAN: IT04K0760110800000087371621 intestato ad Air Pullman Spa indicando il numero del verbale;
- attraverso il versamento sul CC postale n°87371621 intestato ad Air Pullman Spa indicando il numero del verbale.

Trascorsi i 60 giorni dalla data indicata sul verbale, Air Pullman attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata.

### **Comportamenti durante il viaggio:**

Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio. I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se il passeggero resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare in corrispondenza delle porte. Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura. A bordo vige il divieto assoluto di fumo, comprese sigarette elettroniche e simili, come previsto dalla Legge 11 novembre 1975 n. 584 art. 1 - D.P.C.M. 14 dicembre 1995 - Legge 16 gennaio 2003 n. 3 art. 51 "Tutela della salute dei non fumatori". I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di Air Pullman S.p.A. emanate, in modo sistematico o occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio. Sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale incaricato del Pubblico Servizio.

### **Gli orari al pubblico:**

Gli orari di passaggio, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, casi fortuiti o cause di forza maggiore.

Air Pullman S.p.A. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

**Uso di cinture:**

È fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus ne sia dotato. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto, i passeggeri sono soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

**Disabili a bordo:**

Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.

Per richieste relative alla disponibilità di mezzi per clienti a ridotta capacità motoria sono operativi gli uffici aziendali.

**Bambini a bordo:**

I bambini di età inferiore ai 14 anni possono viaggiare gratis senza essere accompagnati da un adulto. Dovranno, in caso di controllo, esibire un documento d'identità valido. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

**Animali a bordo:**

Ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito non comporta l'acquisto di un documento di viaggio. L'accesso in vettura degli animali domestici è vietato nelle ore di maggior traffico ossia dalle ore 07:30 alle ore 09:30 e dalle ore 17:30 alle ore 20:30, su ogni vettura è ammesso il trasporto di un solo animale, fanno eccezione i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

**Trasporto di cose:**

Trasporto gratuito:

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco o dispositivo di micromobilità delle tipologie sotto riportate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggeri e/o carrozzine per bus.
- biciclette e monopattini pieghevoli purché ripiegati e contenuti nella apposita sacca che non superino le dimensioni di cm 110x80x40;

È vietato il trasporto di:

- cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- cose che superano i 10 kg. di peso;
- merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri nè ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Air Pullman S.p.A. può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica

### **Oggetti smarriti:**

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli momentaneamente presso l'ufficio della sede di Solaro via Roma 200. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi per 30 giorni. I beni deperibili non vengono custoditi in alcun caso.

Per poter rientrare in possesso dell'oggetto smarrito, il legittimo proprietario dovrà recarsi di persona presso l'ufficio di Solaro via Roma 200, munito di un documento di identità e fornire una dettagliata descrizione dell'oggetto smarrito.

Il servizio è in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h 08.00 alle h 19.00 e il sabato dalle h 08.30 alle h 12.30 per la riconsegna ai proprietari che siano in grado di dimostrare la legittima proprietà in modo adeguato.

### **Reclami:**

Reclami, suggerimenti o proposte possono essere inoltrate alla sede operativa:

Per lettera: Air Pullman S.p.A. via Roma, 200 - 20033 Solaro (MI)

Per posta elettronica [reclami@airpullman.com](mailto:reclami@airpullman.com) oppure utilizzando l'apposito "form" predisposto sul sito aziendale [www.airpullmanspa.com](http://www.airpullmanspa.com), nella sezione "contatti". L'ufficio è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.00 alle h19.00 e il sabato dalle h. 08.00 alle h.12.30. fax; al numero 02 96792408

## 5. IL MONITORAGGIO

---

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati nelle specifiche tecniche inserite nella direttiva per l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale, Air Pullman S.p.A. s'impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente-Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

La soddisfazione riguarda i seguenti fattori di qualità:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confortevolezza del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali
- Grado d'Integrazione Modale
- Attenzione all'Ambiente

### **Grado di soddisfazione:**

Il grado di soddisfazione percepito è stato rilevato sulla base d'indicatori predefiniti misurati attraverso mirate indagini di customer satisfaction, svolte da una società terza.

L'indagine effettuata nel 2024 è stata condotta mediante una rilevazione su base annuale e realizzata attraverso l'uso congiunto di due tecniche di rilevazione diverse:

- una rilevazione sul campo, in modalità d'intervista "face to face", con ausilio di questionari, eseguita a bordo dei mezzi e alle fermate.
- una rilevazione telefonica, attraverso un questionario appositamente strutturato.

La numerosità e la segmentazione del campione contattato sono tali da garantire il rispetto della rappresentatività numerica dell'universo di riferimento e il contenimento dell'errore statistico (realizzate circa 2100 interviste)

- la percezione complessiva di ciascun fattore di qualità, misurato attraverso una scala da 1/10, valore minimo 6;
- l'indicatore percentuale di utenti soddisfatti, misurato attraverso la valutazione da 6 a 10 su scala 1/10;
- le segnalazioni di reclamo pervenute all'azienda.
- L'indagine e la rilevazione sono state compiute nei periodi di maggior utilizzo del servizio da parte dell'utenza.

I valori risultanti dall'indagine 2024 posizionano tutti i macrofattori di analisi nell'area della comunicazione, a dire che l'utenza riconosce all'Azienda la giusta attenzione alle proprie attese e si aspetta che tale risultato venga migliorato nei periodi successivi.

Complessivamente tutti gli aspetti qualitativi indagati sono risultati positivi con voti medi ampiamente sufficienti.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) saranno utilizzati dall'azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

Per verificare che i parametri indicati nel Contratto di Servizio in essere tra Air Pullman S.p.A. e Agenzia TPL siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un'attività di controllo in esercizio.

**TABELLA 2.1 - INDAGINE 2025 - QUALITÀ ATTESA E PERCEPITA - INDICE DI SODDISFAZIONE**

Macrofattore	Qualità Percepita	Qualità Attesa	Indice di Soddisfazione
1 SICUREZZA GUIDA	8,36	9,52	0,878
2 SICUREZZA AGGRESSIONI	8,64	9,53	0,907
3 REGOLARITA'	6,61	9,49	0,696
4 PULIZIA	7,45	9,40	0,793
5 COMFORT	7,37	9,38	0,786
6 SERVIZI AGGIUNTIVI	7,65	9,27	0,825
7 SERVIZI DISABILI	8,67	9,41	0,921
8 INFORMAZIONE ALL'UTENZA	7,79	9,47	0,823
9 ACQUISTO DOCUMENTI DI VIAGGIO	8,24	9,49	0,869
10 CORTESIA DEL PERSONALE	8,14	9,40	0,865
11 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	8,03	9,35	0,859
12 RISPOSTE AI RECLAMI	7,65	9,29	0,824
13 INTERSCAMBIO MODALE	7,89	9,23	0,854
<b>Media generale</b>	<b>7,88</b>	<b>9,40</b>	<b>0,84</b>

## 6. SCHEDE TEMATICHE

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Numero sinistri ogni 100.000 km	0,41	0,61	0,55
Manutenzione mezzi	Interventi effettuati rispetto a quelli programmati	100%	100%	100%

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Numero denunce ogni 100.000 km	0	0	0

### REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Regolarità	% corse effettuate rispetto alle programmate	99,92%	99,89%	99,92%
Puntualità (calcolato sull'85% del servizio)	N° corse effettuate in anticipo	0	0	0
	N° corse effettuate con un ritardo superiore a 2 minuti	91	125	92
	% corse in arrivo con un ritardo compreso tra 5 -15 minuti (orario di punta)	6,54%	6,55%	6,54%
	% corse in arrivo con un ritardo > 15 minuti (orario di punta)	1,49%	1,52%	1,49%
	% corse in arrivo con un ritardo compreso tra 5 -15 minuti (orario di morbida)	3,51%	3,54%	3,51%
	% corse in arrivo con un ritardo > 15 minuti (orario di morbida)	0,52%	0,50%	0,49%

### PULIZIA DEI BUS

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Pulizia Giornaliera	% pullman puliti rispetto a quelli in Esercizio	100,00%	100,00%	100,00%
Pulizia Mensile		100,00%	100,00%	100,00%
Pulizia Trimestrale		100,00%	100,00%	100,00%
Pulizia Semestrale		100,00%	100,00%	100,00%
Pulizia Annuale		100,00%	100,00%	100,00%

## CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Climatizzazione	% pullman dotati di aria condizionata rispetto all'intero parco mezzi	100,00%	100,00%	100,00%
Pianale ribassato	% pullman dotati di pianale ribassato rispetto all'intero parco mezzi	100,00%	100,00%	100,00%

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Diffusione informazioni sul territorio	% Paline con informazioni presenti	100,00%	100,00%	100,00%
Pubblicazione sul sito aziendale delle informazioni	% delle informazioni (deviazioni o altre informazioni riguardo l'esercizio) rispetto al totale	100,00%	100,00%	100,00%

## LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Punti vendita	numero assoluto delle rivendite gestite da Air Pullman e da altri vettori	216*	229*	229
Riscontro reclami	% delle risposte rispetto al numero pervenuto	100,00%	100,00%	100,00%
Tempistica reclami	tempo medio di risposta ai reclami	0,73 giorni	1,11 giorni	1,0 giorni

\*da tale conteggio sono escluse tutte le rivendite presso le stazioni Ferroviarie

## GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Livello di interoperabilità	% delle corse rispetto al totale	96,00%	96,00%	96,00%

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2024	RISULTATI 2025	OBIETTIVO 2026
Utilizzo carburante a basso tenore di zolfo	% dei rifornimenti rispetto a quelli complessivi annui	100,00%	100,00%	100,00%
Autobus Euro 4	% degli autobus rispetto al totale	0,00%	0,00%	0,00%
Autobus Euro 5 e EEV	% degli autobus rispetto al totale	64,2%	62,2%	62,2%
Autobus Euro 6	% degli autobus rispetto totale	35,8%	37,8%	37,8%

## 7. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

---

*Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/2004) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*

*Legge n. 273/95 (11/07/1995) "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni".*

*Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (30/12/1998) "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";*

*Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione";*

*Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione reclami rientranti nell'ambito delle applicazioni della carta della mobilità"*