



TRASPORTI PUBBLICI SU GOMMA

# CARTA DEI SERVIZI

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994

D.P.C.M. 30.12.1998

## **1. PREMESSA**

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti e del rapporto comunicativo tra Ente e Utente/Cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/1995 e, per le Aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità").

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo:

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista:

- Dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."
- Dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le Aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **1. Eguaglianza ed imparzialità**

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### **2. Continuità**

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

### **3. Partecipazione**

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:
  - L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti per il miglioramento del servizio;

- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

#### 4. Efficienza ed efficacia

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

#### 5. Libertà di scelta

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### **3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

#### **3A. MONITORAGGIO**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva le Aziende si impegnano a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

#### **3B. FATTORI DELLA QUALITA'**

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.198 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de servizi del settore trasporti o ""Carta della mobilità""") sono i seguenti:

- **Sicurezza del viaggio**  
 Incidentalità mezzi di trasporto  
 Incidentalità passiva mezzi di trasporto  
 Vetustà mezzi  
 Percezione complessiva livello sicurezza viaggio
- **Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**  
 Denunce (furti, danni, molestie)  
 Efficacia azioni vigilanza e deterrenza  
 Percezione complessiva livello di sicurezza
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**  
 Territorio servito  
 Regolarità complessiva del servizio  
 Frequenza corse  
 Copertura giornaliera  
 Distanza media fermate  
 Velocità commerciale  
 Puntualità (nelle ore di punta) 7-9; 12-14; 17-20

- Puntualità (nelle ore rimanenti)
- Percezione complessiva regolarità servizio
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
  - Pulizia ordinaria
  - Pulizia radicale
  - Pulizia impianti di servizio pubblico
  - Percezione complessiva livello pulizia
- **Comfort del viaggio**
  - Affollamento (nelle ore di punta)
  - Affollamento (nelle ore rimanenti)
  - Climatizzazione
  - Accessibilità facilitata (pianale ribassato)
  - Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio
- **Servizi aggiuntivi**
  - Elenco eventuali servizi aggiuntivi
  - Percentuale complessiva qualità dei servizi
- **Servizi per viaggiatori con handicap**
  - Elenco eventuali servizi aggiuntivi
  - Percezione complessiva del servizio
- **Informazione alla clientela**
  - Tempestività
  - Diffusione
  - Diffusione orari alle fermate
  - Percezione esaustività informazioni
- **Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**
  - Riconoscibilità
  - Presentabilità
  - Comportamenti, modi e linguaggio
- **Livello di servizio nelle operazioni di sportello**
  - Punti vendita territorio
  - Raccolta reclami
  - Riscontro proposte
  - Percezione complessiva
- **Grado di integrazione modale**
  - Coincidenze con altre modalità (per altre modalità si intende per esempio, ferrovia, ecc.)
  - Percezione complessiva livello di integrazione modale
- **Attenzione all'ambiente**
  - Carburante a basso tenore di zolfo
  - Mezzi elettrici o ibridi
  - Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)
  - Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2
  - Percezione complessiva

Le Aziende operanti nel territorio della Provincia del VCO dovranno attenersi al rispetto degli indicatori di qualità illustrati nella tabella seguente:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD QUALITATIVI
---------------------	------------------------	----------------------

	<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari	≥ 90%
	<i>Puntualità nelle ore di punta (ore 7-9; 12-14; 17-19)</i>	% di autobus in orario (autobus che nelle ore di punta presentano uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5', non si considerano gli autobus in anticipo) fatta salva la catena dei trasporti	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	≥ 5%
	<i>Puntualità nelle ore rimanenti</i>	% di autobus in orario (autobus che nelle ore rimanenti presentano uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5'; non si considerano gli autobus in anticipo)	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	≥ 5%
	<i>Percezione complessiva regolarità del servizio (con riferimento ai ritardi)</i>	% soddisfatti	≥ 60%
PULIZIA	<i>Pulizia ordinaria</i>	Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale	≥ 0,5%
	<i>Pulizia radicale</i>	Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni: 1 intervento ogni 30 giorni
	<i>Percezione complessiva livello pulizia</i>	% soddisfatti	≥ 50%
COMFORT DI VIAGGIO	<i>Climatizzazione extraurbano</i>	Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano	Tutti i mezzi acquistati devono essere dotati di climatizzatore
	<i>Percezione complessiva del servizio</i>	% soddisfatti	≥ 50%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Tempo medio (anche telefono)</i>	Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi	≥ 1,5 minuto
<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>		<b>STANDARD QUALITATIVI</b>
	<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	
INFORMAZIONI	<i>Tempo medio sui disservizi</i>	Tempo medio di attesa per le	≥ 2 minuti

ALLA CLIENTELA		informazioni sulle variazioni programmate rilevabile mediante campionamento o altri metodi	
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Fascia oraria operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	Almeno 8 ore al giorno da ripartire in 4 ore al mattino e 4 ore al pomeriggio, 5 giorni su 7
	<i>Segnalazioni visive</i>	Totale delle vetture dotate di dispositivi audiovisivi (es. segnalazione apertura porte, segnalazione dei luoghi di fermata, ecc.)	Tutti i mezzi acquistati dovranno essere dotati dei citati dispositivi
	<i>Diffusione orari alle fermate</i>	Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline	≥ 20%
	<i>Percezioni esaustività informazioni</i>	% soddisfatti	≥ 50%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	<i>Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)</i>	% soddisfatti	≥ 50%
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	<i>Modalità raccolta reclami</i>		Telefonica, scritta, verbale
	<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti
	<i>Percezione complessiva</i>	% soddisfatti	≥ 50%
ATTENZIONE ALL' AMBIENTE	<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO o trazione alternativa</i>	Percentuale di vetture del parco mezzi con motore a scarico controllato o a trazione alternativa	Tutti i mezzi acquistati dovranno possedere i requisiti richiesti
	<i>Percezione complessiva</i>	% soddisfatti	≥ 50%

#### 4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio tra l'Utente e l'Azienda nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio.

##### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile 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 delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

#### DOVERI DEL VIAGGIATORE

- 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 i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane 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 pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- 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 ed i livelli del servizio.

### 5. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI

#### 5A. Informazioni all'Utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita de titoli di viaggio possono essere richieste al numero verde 800-990097 (oppure 011/6910000 per chi usa il cellulare; [www.regione.piemonte.it/prontotrasporti](http://www.regione.piemonte.it/prontotrasporti) per chi sceglie Internet).

Le Aziende pubblicano anche gli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che vengono distribuiti presso gli Uffici informazioni aziendali.

Anche in autobus è possibile trovare indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, ecc.

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

#### 5B. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico e gli oggetti ritrovati vengono depositati presso gli Uffici aziendali.

#### 5C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente

Le aziende si propongono come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

*RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA'*: Il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda invece il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

*COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO*: Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **6. TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE**

### **6A. Reclami**

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dalle aziende devono essere segnalate all'Ufficio Trasporti della Provincia del VCO mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo facsimile.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'Utente/Cliente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Provincia possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo deve provvedere a comunicare per iscritto all'Utente/Cliente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

### **6B. Rimborsi e risarcimenti**

#### **Rimborso per servizi saltati o irregolarità**

Le Aziende si impegnano a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- Se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso;
- Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

L'Utente/Cliente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.



Nel caso in cui l'Utente/Cliente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

#### **Risarcimento danni per responsabilità civile**

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

### **ALLEGATO 1**

#### **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio.

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

#### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus; per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

#### **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

- 5) I titoli di viaggio e gli abbonamenti possono essere acquistati presso i Rivenditori autorizzati (bar, tabaccherie, edicole, agenzie di viaggio e, in casi particolari quali piccole frazioni, anche negozi alimentari, ecc.) in prossimità delle principali fermate, indicati sui libretti tascabili che riportano gli orari del servizio e riconoscibili da apposita vetrofanfa adesiva di colore giallo esposta; inoltre potranno essere acquistati anche a bordo dell'autobus, facendone richiesta al conducente. Tali biglietti saranno rilasciati con una maggiorazione tariffaria di € 0,52 (indipendentemente dalla tariffa) sulle linee dotate di sistema di vendita biglietti a terra presso le apposite Rivendite; saranno rilasciati senza sovrapprezzo sulle altre linee.
- 6) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- 7) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 8) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 10) I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto a rispettare quanto espresso al successivo punto 19). Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali di cui al successivo punto 21).
- 11) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

#### TRASPORTO BAMBINI

- 2) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

#### TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 13) Ogni viaggiatore, 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 (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.)  
E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.  
Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.  
I cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

#### TRASPORTO DI COSE

- 14) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purchè le dimensioni non siano superiori a cm.50x30x20. Per ogni ulteriore bagaglio, per quelli che eccedono le dimensioni suddette, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa minima in vigore. E' consentito un massimo di due colli a mano per passeggero, con alcune eccezioni riportate sui libretti tascabili degli orari.

#### NORME COMPORTAMENTALI

- 15) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- 16) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.  
L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 17) E' fatto divieto al viaggiatore:
  - Fumare (Legge n.584/75) e disturbare;
  - Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
  - Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
  - Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;

- Salire in vettura in stato di ebbrezza;
- Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Gettare qualunque oggetto dall'autobus.

#### ORARI E COINCIDENZE

18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

#### INFRAZIONI E SANZIONI

- 19) I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido e a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo al personale dell'Azienda; chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria stabilita in misura di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile. Tale importo è ridotto della metà (30 volte la tariffa minima) se pagato subito oppure presso la Direzione dell'Azienda entro 48 ore dall'accertamento. La sanzione pecuniaria è ridotta a 2/3 (40 volte la tariffa minima) se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento; è infine ridotta ad 1/6 (10 volte la tariffa minima) nel caso in cui l'Utente dimostri di avere in corso, almeno dal giorno precedente a quello dell'avvenuta infrazione, l'abbonamento valevole per un numero illimitato di corse.
- 20) In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

#### OGGETTI RINVENUTI

21) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici aziendali.

#### RECLAMI

22) Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Ufficio Trasporti della Provincia del VCO mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo facsimile.

#### ALLEGATO 2

#### DOCUMENTI DI VIAGGIO

##### **Tipologia dei documenti di viaggio**

La tipologia dei biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

**BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

- Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus.

#### ABBONAMENTO SETTIMANALE

- Ha la validità dal lunedì alla domenica; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

#### ABBONAMENTO MENSILE

- Ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida compreso le domeniche; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.
- Dà diritto ad effettuare il numero di corse previste con foratura del tagliando ogni qualvolta usufruisce del mezzo di trasporto.

#### ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

#### **Integrazioni tariffarie**

Le Aziende si impegnano ad attuare l'integrazione tariffaria per gli abbonamenti ed i biglietti al fine di consentire all'Utente/Cliente di raggiungere la destinazione voluta con un unico titolo di viaggio, anche se ciò comporta il trasbordo gomma-gomma almeno all'interno della stessa area omogenea (cfr. Deliberazione di attuazione del Programma Provinciale dei trasporti per il biennio 2001-2002).

Per l'integrazione gomma-ferro l'Associazione Temporanea di Imprese (o Azienda) si obbliga ad applicare la tariffa integrata deliberata dalla Regione.

PROVINCIA DEL V.C.O.  
Settore Trasporti  
Via dell'Industria 25  
28924 VERBANIA FONDOTOCE

Fax: 0323/4950237

Oggetto: Reclamo.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ presenta  
reclamo in quanto ha notato il presente disservizio (fornire tutti gli estremi dell'accaduto o quanto sia stato  
oggetto di violazione) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma