



TRANI

Capitale Sociale € 11.513.410

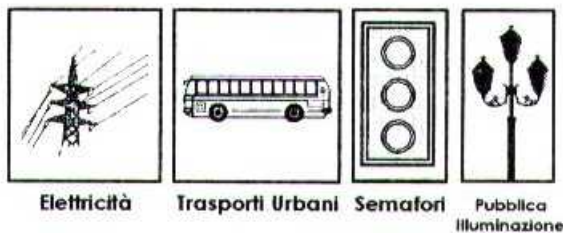
Sede Legale e Direzione: Piazza Plebiscito n.20 - 70059 Trani

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO E SISTEMA TARIFFARIO

Edizione 2003

Servizi Gestiti



Indice

Regolamento di servizio pag.03	
Obblighi e responsabilità della società	“ 03
Norme di comportamento personale	“
05	
Ordinamento tariffario	“ 07
Norme di comportamento dei viaggiatori	“ 11
Trasporto di cose ed animali	“ 13
Violazione delle norme	“ 15
Appendice 1 Facilitazioni di viaggio	“
19	
Appendice 2 Trasporto bagagli e colli non accompagnati	“ 20
Appendice 3 Deposito e modalità restituzione oggetti smarriti	“ 15
Appendice 4 Rimborsi	“ 17
Appendice 5 Reclami e ricorsi	“
18	

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

Le condizioni stabilite dal presente Regolamento si applicano a tutti i servizi di linea esercitati dalla Società AMET S.p.A di Trani.

Con le condizioni e prescrizioni contenute nel presente "Regolamento di Servizio", che integrano quelle contenute nella "Carta della Mobilità", la Società intende disciplinare, nel rispetto delle Leggi vigenti, il rapporto con la Clientela in modo da prevenire eventuali motivi di contestazione dovuti a disinformazione e, soprattutto, far conoscere limiti e reciprocità di diritti/doveri.

A) OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA'

ART. 1

L'AMET S.p.A. effettua sulle autolinee da essa esercitate il trasporto di persone e bagagli, in base alla domanda della propria Clientela, quando vi possa dar corso, utilizzando i mezzi prescritti dalla concessione/affidamento, corrispondenti al Programma d'esercizio approvato, e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

ART. 2

Nell'esecuzione dei servizi ordinari la Società, in ossequio alla Circolare del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, non fa differenza tra viaggiatori aventi diverso titolo di viaggio.

La Società, alle condizioni e ai prezzi in vigore, accetta le richieste di trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei viaggiatori alle fermate delle singole linee, nei limiti della capacità di portata degli autobus utilizzati.

I trasporti non eseguiti per eccesso di richiesta non obbligano l'AMET al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato, perciò anche ai titolari d'abbonamento è garantito il trasporto alle condizioni di cui al presente articolo.

ART. 3

In caso d'interruzione della corsa per avaria dei bus, per incidente stradale o per altre cause simili, la Società rimborsa il prezzo del biglietto pagato salvo che non vi sia altra corsa successiva che provveda al trasporto dei viaggiatori fino a destinazione e/o

a conclusione del servizio, entro gli standard di frequenza stabiliti con la Carta della Mobilità.

ART.4

L'AMET, in alternativa al rimborso, può concedere la proroga della validità del titolo di viaggio a compensazione di quello non eseguito, previa vidimazione del titolo stesso e dopo aver accertato l'effettiva non esecuzione di corsa sostitutiva.

E' escluso ogni ulteriore risarcimento, anche sotto forma di rimborso, di spese sostenute dal viaggiatore durante la sosta o per la prosecuzione del viaggio.

ART. 5

L'AMET risponde dei sinistri che colpiscono il viaggiatore durante la corsa così come della perdita o dell'avaria delle cose che lo stesso porta con sé, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

La Società provvede alle necessarie coperture assicurative per cui l'Utente ha diritto al risarcimento:

- 1) quando subisce danni fisici o infortuni derivanti dalla circolazione degli autobus aziendali e/o da comportamenti dei dipendenti quali civilmente responsabili;
- 2) quando subisce danni ad indumenti e cose personali, purché siano portati con sé per loro naturale destinazione. Restano esclusi danni per smarrimento o furto di danari, preziosi, titoli, valigie, ecc. così come dei danni avvenuti per caso fortuito o di forza maggiore.

Per ottenere il risarcimento l'Utente deve segnalare immediatamente al personale di bordo il danno subito e, successivamente, formalizzare per iscritto l'accaduto e la richiesta di risarcimento. Il sinistro sarà denunciato alla competente Compagnia assicurativa che copre la Responsabilità Civile, che provvederà direttamente al risarcimento.

ART. 6

La Società AMET non esegue il trasporto di bagagli e colli se non nei limiti e alle prescrizioni più avanti indicate, per cui la propria responsabilità per avarie o danni è derivabile solo in caso d'incidenti, sempre che il viaggiatore abbia usato tutte le accortezze per prevenire il danno. Comunque, tale responsabilità non può superare i

limiti di cui alla Legge 22/8/1985, n.450. Nè la Società risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (preziosi, carte valori, oggetti artistici, ecc.).

ART. 7

L'Azienda risponde del servizio offerto secondo gli standard dichiarati nella "Carta della Mobilità".

In caso di sciopero garantisce l'effettuazione di tutte le corse aventi inizio all'orario contenuto nelle fasce del servizio garantito: dalle ore 7,10 alle ore 10,10 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00. L'azienda comunicherà le azioni di sciopero cinque giorni prima della loro effettuazione.

La Società non risponde della mancata effettuazione del trasporto o di mancate o ritardate coincidenze derivanti da scioperi, incidenti stradali, difficoltà di circolazione e altre cause simili o di forza maggiore, dei danni eventualmente derivati da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute in opuscoli tascabili o pubblicazioni.

L'azienda, altresì, non risponde dei danni eventualmente derivati da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute in opuscoli tascabili o pubblicazioni che non siano documenti ufficiali dell'AMET SpA.

B) NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

ART. 8

La Società AMET incentiva iniziative rivolte ad agevolare un rapporto di chiarezza e correttezza con i cittadini utilizzatori dei servizi, richiamandosi al "Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni (Circolari Dip. Funzione Pubblica del 5/8/1989 n.36970 e del 18/02/1993 n.4).

Pertanto, il personale dipendente deve ritenersi a servizio del pubblico, usando sempre la massima cortesia sia nel comportamento sia nel linguaggio, al fine di offrire all'utenza il miglior servizio.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, il personale deve indossare un abbigliamento decoroso e pulito, curando la propria persona ed evitando eccessive eccentricità. Il personale viaggiante, in particolare, è tenuto ad indossare la rituale divisa, pulita e ben stirata.

Tutti gli addetti a contatto con il pubblico devono essere riconoscibili attraverso la dotazione del cartellino di riconoscimento, contenente mansione svolta o qualifica, numero di matricola e fotografia.

Il personale dovrà esprimersi con linguaggio corretto e comprensibile, evitando forme dialettali o toni eccessivamente confidenziali. Non dovrà lasciarsi andare a critiche sull'azienda o sui superiori o sul servizio, ma assicurare sempre un rapporto di fiducia e di collaborazione fra utente e Società erogatrice del servizio, mostrandosi sempre pronto e disponibile a risorvergli ogni problema.

Anche con utenti "a terra" il personale dovrà usare la massima cortesia, senza mai fare polemica o discussioni, pur nella convinzione di avere ogni ragione. Dovrà, invece, limitarsi a prendere nota con discrezione di ogni lamentela dell'utenza e a segnalare alla Direzione.

In servizio o nei trasferimenti come viaggiatore, il personale non deve commentare con il pubblico o con i colleghi le disposizioni della Direzione così come non deve diffondere notizie sull'organizzazione aziendale e/o sugli intendimenti aziendali di erogazione futura del servizio o di ogni strategia aziendale di cui il personale fosse a conoscenza attraverso il rapporto di dipendenza.

Ai sensi della Legge n.584/1975 e della Legge Regionale n.16/2002, il personale in servizio sugli autobus e/o negli uffici che possono essere frequentati dal pubblico è obbligato ad osservare il divieto di fumare.

Analogamente, commette infrazione al Codice Postale, e quindi reato, il personale che accetti da Terzi di recapitare lettere o plichi.

Il personale è tenuto a comunicare immediatamente alla Direzione eventuali ispezioni da parte di Funzionari dell' Ente concedente, della Motorizzazione civile o degli Organi di Polizia, indicando gli eventuali rilievi o contestazione mosse.

In caso d'incidente, anche senza conseguenze alle persone o cose, il personale deve dare immediato comunicazione alla Direzione così come di qualsiasi anomalia: stato di malattia o assenza, interruzione stradale, variazioni di percorso, interruzione della corsa, ritardi, avarie al bus, mancata effettuazione del servizio standard o di fermate, ecc.

In caso di ritrovamento di oggetti smarriti da viaggiatori sugli autobus o nei locali aziendali, il personale deve consegnarli al magazzino per la relativa conservazione.

Durante il trasferimento da deposito a capolinea e viceversa o durante i trasferimenti di autobus da un capolinea ad altro capolinea, è fatto assoluto divieto al personale di guida di trasportare persone. Analogamente, è fatto divieto di far salire e scendere viaggiatori al di fuori degli spazi autorizzati dalla Direzione per le fermate, anche se non indicati da apposita palina.

C) ORDINAMENTO TARIFFARIO

ART.9

Per importo e per tipo di titolo di viaggio, le tariffe praticate per l'effettuazione dei servizi di trasporto sono quelle derivanti dall'applicazione delle disposizioni di Legge vigenti.

ART. 10

I titoli di viaggio adottati sulle linee aziendali sono:

- 1) Biglietto di Corsa Semplice;
- 2) Biglietto a bordo dell'autobus;
- 3) Abbonamento Settimanale a tariffa ordinaria
- 4) Abbonamento Settimanale "a tariffa ridotta corsa multipla";
- 5) Abbonamento Mensile "a tariffa ordinaria"
- 6) Abbonamento Mensile "a tariffa ridotta"
- 7) Abbonamento studenti mensile
- 8) Abbonamento studenti bimestrale
- 9) Abbonamento studenti trimestrale
- 10) Abbonamenti studenti annuale per le scuole dell'obbligo senza rientri pomeridiani
- 11) Abbonamenti studenti annuale per le scuole dell'obbligo con rientri pomeridiani

La Società ha facoltà di procedere all'introduzione di ulteriori tipi di titoli di viaggio così come alla eliminazione di quelli esistenti, previa autorizzazione degli Organi competenti.

I titoli di viaggio sono rilasciati dalle rivendite autorizzate presso le quali i viaggiatori sono tenuti ad acquistarli prima di iniziare il viaggio, prendendo visione del Regolamento di Servizio, mentre gli abbonamenti sono rilasciati anche dall'Azienda.

L'acquisto può essere effettuato anche in data anteriore a quella di inizio della loro validità (prima della obliterazione e/o decorrenza).

I titoli di viaggio che non hanno ricevuto la prima obliterazione non hanno scadenza.

ART. 11

I biglietti di Corsa Semplice di tipo ordinario danno diritto all'effettuazione del solo viaggio corrispondente al percorso della linea urbana ed al prezzo indicato sullo stesso e non consentono la prosecuzione di trasporto su altra corsa, salvo formale autorizzazione dell'azienda.

Per dare validità al biglietto, il viaggiatore, appena salito sull'autobus, deve provvedere all'obliterazione dello stesso per mezzo dell'apposita macchinetta posta alle spalle dell'autista. I biglietti di corsa semplice possono essere ceduti solo prima dell'inizio del viaggio ovvero prima dell'obliterazione, perché trattasi di titolo di viaggio personale subito dopo l'avvenuta obliterazione.

I biglietti a bordo dell'autobus. Tale titolo di viaggio sarà emesso a bordo dell'autobus dal conducente ovvero da altro personale dipendente dell'Azienda in mansioni di verifica o controllo, a tariffa maggiorata rispetto al prezzo del biglietto ordinario. Tale biglietto non è cedibile.

Il biglietto d'Abbonamento Settimanale "a tariffa ordinaria" è valido dal lunedì alla Domenica, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo. Consente un numero di viaggi illimitato sulle linee esercitate dall'Azienda. Non è soggetto ad obliterazione ed è valido nel periodo indicato sull'abbonamento. E' un abbonamento personale che dà il diritto di viaggiare al solo intestatario. Viene rilasciato dietro autocertificazione comprovante la condizione di lavoratore, pensionato, studente o invalido e documento dell'Azienda mediante emissione di apposito tesserino di riconoscimento con fotografia, valido per tre anni dalla data di emissione. Copia dello stesso dovrà essere conservato negli uffici aziendali per eventuali controlli, con allegate dichiarazioni o certificati comprovanti lo stato di lavoratore, pensionato, studente o invalido.

Il biglietto d'Abbonamento Settimanale "a tariffa ridotta corsa multipla" consente un numero di viaggi limitato a 12 corse sul percorso urbano, indifferentemente su una delle linee esercitate dall'Azienda. E' soggetto ad obliterazione al momento della salita sul bus ed è valido nei giorni dal lunedì alla domenica, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo. Tali biglietti di corsa multipla possono essere ceduti solo prima dell'inizio del viaggio ovvero prima dell'obliterazione, perché trattasi di titolo di viaggio personale subito dopo l'avvenuta obliterazione.

Il biglietto d'Abbonamento Mensile "a tariffa ridotta" è valido nel periodo indicato sull'abbonamento, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dove è in atto il servizio festivo. Consente un numero di viaggi illimitato sul percorso per cui è stato rilasciato nel solo periodo di validità dello stesso. Viene rilasciato dietro autocertificazione comprovante la condizione di lavoratore, studente, pensionato o invalido. L'Azienda emette apposito tesserino di riconoscimento con fotografia, valido per tre anni dalla data di emissione, al costo stabilito. Copia dello stesso dovrà essere conservato negli uffici aziendali.

Il biglietto d'Abbonamento Mensile "a tariffa ordinaria" è valido nel periodo indicato sull'abbonamento, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo. Consente un numero di viaggi illimitato sulle linee esercitate dall'Azienda, non è soggetto ad obliterazione. E' un abbonamento impersonale che dà il diritto di viaggiare solo al detentore dello stesso durante la corsa.

Il biglietto d'Abbonamento Mensile "Studenti" è valido nel periodo indicato sull'abbonamento, solo nei giorni feriali e nelle fasce orarie dalle ore 7,00 alle 9,00 e dalle 12,30 alle 14,30, per un numero illimitato di corse.

Il biglietto d'Abbonamento bimestrale "Studenti". Valido su corse riservate ai ragazzi che frequentano le scuole Istituto Tecnico Commerciale e Liceo scientifico. E' valido nel periodo indicato sull'abbonamento solo nei giorni feriali limitatamente all'ingresso e all'uscita secondo gli orari scolastici. Viene rilasciato dietro autocertificazione comprovante la condizione di studente le dette scuole. L'Azienda mediante emissione di apposito tesserino di riconoscimento con fotografia, valido per tre anni dalla data di emissione, al costo stabilito. Copia dello stesso dovrà essere conservato negli uffici aziendali.

Il biglietto d'Abbonamento trimestrale "Studenti" Valido su corse riservate ai ragazzi che frequentano le scuole Istituto Tecnico Commerciale e Liceo scientifico. E' valido nel periodo indicato sull'abbonamento solo nei giorni feriali limitatamente all'ingresso e all'uscita secondo gli orari scolastici. Viene rilasciato dietro autocertificazione comprovante la condizione di studente le dette scuole. L'Azienda mediante emissione di apposito tesserino di riconoscimento con fotografia, valido per tre anni dalla data di emissione, al costo stabilito. Copia dello stesso dovrà essere conservato negli uffici aziendali.

Il biglietto d'Abbonamento annuale "Studenti" Valido su corse riservate ai ragazzi che frequentano le scuole dell'obbligo servite, senza rientri pomeridiani, è valido per l'intero anno scolastico (settembre/giugno) solo nei giorni feriali limitatamente all'ingresso e all'uscita delle stesse nelle ore antimeridiane per la scuola di appartenenza. Viene rilasciato in un unico esemplare munito di fotografia dell'alunno, dietro autocertificazione di uno dei due genitori o di chi esercita la patria potestà, comprovante la condizione di studente. Copia dell'autocertificazione dovrà essere conservata negli uffici aziendali.

Il biglietto d'Abbonamento annuale "Studenti". Valido su corse riservate ai ragazzi che frequentano le scuole dell'obbligo servite, con rientri pomeridiani è valido per l'intero anno scolastico (settembre/giugno) solo nei giorni feriali all'ingresso e all'uscita delle stesse nelle ore antimeridiane e pomeridiane per la scuola di appartenenza. Viene rilasciato in un unico esemplare munito di fotografia dell'alunno, dietro autocertificazione di uno dei due genitori o di chi esercita la patria potestà, comprovante la condizione di studente. Copia dell'autocertificazione dovrà essere conservata negli uffici aziendali.

ART. 12

La mancata obliterazione del titolo di viaggio comporta la non validità dello stesso e il viaggiatore é ritenuto sprovvisto di titolo di viaggio.

ART. 13

Il biglietto di abbonamento, ad eccezione di quelli impersonali, deve essere accompagnato, pena la non validità, da una *'tessera di riconoscimento* dei viaggiatore, rilasciata dalla Società, previa consegna di due fotografie dell'interessato e rimborso del costo di emissione vigente, ovvero dal documento di identità personale, che dovrà corrispondere all'intestatario dell'abbonamento.

Sulla tessera deve essere riportata la linea su cui l'abbonamento viene utilizzato e la validità della stessa e deve essere rinnovata ogni tre anni. In caso di smarrimento, non è rilasciato duplicato.

Sul biglietto di abbonamento viene apposto il numero della tessera di riconoscimento a cui si accompagna. Pertanto, è fatto obbligo al Cliente di utilizzare il biglietto di abbonamento unitamente alla relativa tessera di riconoscimento.

La mancanza del numero di tessera sull'abbonamento o la mancanza di esibizione della tessera e/o del documento di identità comporta la non validità del titolo di viaggio.

Non viene rilasciato duplicato di qualsiasi tipo di biglietto e/o abbonamento.

L'azienda potrà rilasciare particolari tessere di riconoscimento da utilizzare unitamente all'abbonamento nel servizio di trasporto, nonché per l'ingresso ad Enti culturali, Musei, stabilimenti balneari, ecc..

ART. 14

Sul biglietto d'abbonamento, tranne per quelli impersonali, deve essere indicato il numero della tessera di riconoscimento a cui si accompagna, nonché il percorso per cui è rilasciato e la tariffa corrispondente. Pertanto, è fatto obbligo all'utente di utilizzare il biglietto d'abbonamento unitamente alla relativa tessera di riconoscimento.

La mancanza del numero di tessera sull'abbonamento comporta la non validità dello stesso.

ART. 15

Non è rilasciato duplicato di qualsiasi tipo di biglietto, abbonamento e tessera di riconoscimento.

ART. 16

I biglietti di Corsa Semplice possono essere ceduti solo prima dell'inizio del viaggio; ovvero, prima dell'obliterazione.

I biglietti d'abbonamento, tranne quelli impersonali, sono titoli nominativi non trasferibili.

La cessione abusiva del biglietto d'abbonamento o della tessera di riconoscimento rende nullo il titolo di viaggio.

ART. 17

Sono vietati il commercio e la vendita dei titoli di viaggio senza una formale autorizzazione dell'azienda e/o del concessionario unico abilitato alla distribuzione degli stessi.

I titoli di viaggio sono rilasciati dalle rivendite autorizzate presso le quali i viaggiatori sono tenuti ad acquistarli prima di iniziare il viaggio, prendendo visione del presente Regolamento così come della Carta della Mobilità, delle tariffe e degli avvisi al pubblico. L'acquisto può essere effettuato anche in data anteriore a quella d'inizio della loro validità.

I biglietti di corsa semplice, che non hanno ricevuto la prima obliterazione, non hanno scadenza.

Al momento dell'acquisto del Titolo di viaggio, l'Utente deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, che il titolo stesso sia rispondente a quello richiesto. In particolare, verificherà la rispondenza tra itinerario e prezzo e, in caso d'abbonamento, dovrà controllare il numero corrispondente alla tessera di riconoscimento effettivamente posseduta.

In caso di mancata rispondenza tra titolo di viaggio e quanto richiesto, il Cliente provvederà immediatamente a restituire alla biglietteria il titolo di viaggio facendosi riconsegnare quello idoneo.

ART. 18

Il Cliente in possesso di un titolo di viaggio acquistato prima della variazione del regime tariffario ha la possibilità di chiedere la sostituzione del titolo previo pagamento dell'integrazione tariffaria.

Il Cliente ha 90 giorni di tempo dalla data di variazione tariffaria per chiedere la sostituzione del documento di viaggio. Scaduto tale termine il biglietto non è più sostituibile.

D) NORME DI COMPORTAMENTO DEI VIAGGIATORI

ART. 19

I viaggiatori sono tenuti a:

- 1) Munirsi del titolo di viaggio presso i rivenditori autorizzati, verificando che lo stesso sia rispondente a quanto richiesto con particolare riguardo alla rispondenza tra percorso e prezzo pagato;
- 2) agevolare, nei limiti del possibile, il lavoro del personale di servizio, tenendosi discosto dall'autobus alle fermate e salendo o scendendo solo ad automezzo fermo;
- 3) salire e scendere dal bus dalle porte prescritte;
- 4) obliterare il titolo di viaggio al momento dell' utilizzazione, appena salito sull'autobus, facendolo vidimare dall'apposita macchinetta installata nella parte anteriore del bus, alle spalle dell'autista;
- 5) non intrattenersi a parlare con il conducente o con gli Addetti alle Verifiche;

- 6) osservare il divieto di fumare sia sugli autobus, sia nelle biglietterie aziendali, sia in tutti i locali aziendali dove è esposto il relativo cartello segnaletico di divieto;
- 7) non ingombrare i vani delle porte di salita e di discesa;
- 8) non disturbare gli altri viaggiatori;
- 9) non occupare più di un posto in autobus;
- 10) non sporgersi, né gettare oggetti dai finestrini;
- 11) non sporcare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
- 12) non ubriacarsi, né questuare, né assumere sostanze stupefacenti o droghe;
- 13) non esercitare il mestiere di venditore, di cantante, di suonatore e simili;
- 14) non comportarsi in modo scandaloso od offensivo per gli altri viaggiatori;
- 15) non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni, ecc. salvo nei casi espressamente autorizzati dall'azienda;
- 16) osservare tutte le prescrizioni relative all'utilizzo della corsa, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione dei trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
- 17) osservare leggi, decreti e regolamenti in vigore in materia di polizia, sanità, ecc., nonché quelli connessi direttamente o indirettamente al servizio di trasporto;
- 18) usare ogni precauzione necessaria alla propria sicurezza e a quella delle persone in custodia, avvertendo all'occorrenza tempestivamente il personale di servizio in caso di pericolo ed evitando di usare dispositivi di emergenza di apertura delle porte o i martelletti frangivetro se non in caso di grave e incombente pericolo;
- 19) conservare, per tutta la durata dei trasporto, il titolo di viaggio convalidato dall'obliteratrice nonché controllare il periodo di validità degli abbonamenti. A semplice richiesta verbale il titolo di viaggio deve essere esibito al personale di verifica, conducente o delle Autorità.
- 20) pagare agli agenti di controllo le somme richieste per sanzioni e per ogni altro diritto derivante dei trasporto;
- 21) fornire al personale di servizio, che ne faccia richiesta per giusta causa, le esatte generalità, nonché residenza o recapito;
- 22) non occupare posti riservati senza avere titolo;
- 23) segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- 24) avvertire tempestivamente il personale di servizio e successivamente l'azienda circa i danni subiti dalla circolazione dei bus;
- 25) osservare le norme relative ai trasporto bagagli.

ART. 20

In caso di malore e/o incidenti durante la corsa, il viaggiatore sarà trasportato sino alla prima fermata. Il personale deve attivarsi con automobilisti in transito al trasporto degli stessi utenti al più vicino Pronto soccorso così come a fornire assistenza agli altri viaggiatori. Ove la corsa dovesse essere in prossimità e/o in direzione del locale pronto soccorso, il viaggiatore sarà accompagnato con l'autobus.

ART.21

I bambini d'età inferiore a 10 anni sono trasportati gratuitamente solo se accompagnati da persona adulta.

La gratuità è riservata ad un solo bambino per ogni accompagnatore adulto.

All'occorrenza, l'età deve essere adeguatamente provata.

ART. 22

Su ogni autobus impegnato in servizio n.2 posti a sedere sono riservati ai mutilati o ai portatori di handicap.

In caso che gli aventi titolo siano in numero maggiore, la precedenza è determinata secondo l'accesso in autobus e, in caso d'accesso simultaneo, la precedenza è determinata dal percorso maggiore e, in caso di percorso uguale, dall'accordo delle parti.

I posti riservati possono essere altrimenti occupati solo in assenza degli aventi diritto e devono essere messa disposizione di questi ultimi quando, nel corso del viaggio, dovesse farsene richiesta.

ART. 23

Ad esclusione dei capilinea di partenza e arrivo, tutte le altre fermate hanno carattere facoltativo e si effettuano solo dietro richiesta tempestiva e chiara dell'Utente.

Non sono consentite fermate per salita o discesa dei viaggiatori al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o, comunque, autorizzate dalla direzione aziendale.

ART. 24

Il personale di servizio può non ammettere la salita sul bus alle persone sprovviste di titolo di viaggio così come a quelle in evidente stato d'ubriachezza o sotto narcosi o illegittimamente armate. In caso di verifica dei titoli di viaggio può far scendere, alla prima fermata utile, il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio, ovvero elevare la sanzione amministrativa dopo aver ricevuto le generalità, mediante esibizione di un valido documento di identità. Stesso comportamento dovrà adottarsi nei confronti dei clienti abbonati o viaggiatori abituali sprovvisti, durante il controllo, del titolo di viaggio.

E) TRASPORTO DI COSE E ANIMALI

ART. 25

Ciascun viaggiatore può portare con sé gratuitamente bagagli e colli di peso non superiore a 10 Kg e di dimensioni non superiori a cm (75 x 50 x 25), purché non di

intralcio e che non comprometta la sicurezza di altri viaggiatori, comunque, senza occupare posti a sedere e senza ingombrare o disturbare altri viaggiatori.

Tutte le cose che viaggiano accanto al passeggero restano comunque sotto la sua custodia, per cui il viaggiatore risponde di eventuali danneggiamenti che tali cose dovessero procurare ad altri viaggiatori o a cose di terzi o al bus durante il viaggio.

ART. 26

E' proibito depositare nei locali dell'azienda o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti o sostanze esplosive, infiammabili, nocive, contaminanti o deperibili.

E' consentito il trasporto di pellicole cinematografiche, purché poste in contenitori di materiale non infiammabile.

Comunque, il personale di servizio, a proprio ed esclusivo giudizio, può escludere dal trasporto bagagli e colli che dovesse ritenere fonte di pericolo o di disturbo.

ART. 27

In caso di colli eccedenti i limiti di sagoma e di colli in aggiunta a quello in franchigia, di cui all'art.24, pur se rientranti nella sagoma limite, il trasporto è consentito previo pagamento del biglietto di corsa semplice, regolarmente obliterato, e previo giudizio insindacabile del personale aziendale di bordo. Rientrano nella fattispecie anche carrozzine per il trasporto di neonati, strumenti musicali e attrezzature sportive contenute in custodia, purché non eccessivamente ingombranti.

Le cose trasportate in aggiunta al bagaglio in franchigia comportano responsabilità della Società nei limiti di cui alla Legge n.450/1985 e con esclusione del contenuto in termini di oggetti preziosi, carte valori, oggetti d'arte o di grande valore e simili. In ogni caso, il trasporto bagagli é subordinato all'osservanza delle limitazioni di peso indicati sulla carta di circolazione dell'autobus.

ART. 28

Sugli automezzi aziendali é consentito l'accesso e il trasporto di animali domestici con le seguenti modalità:

- trasporto gratuito, senza limitazioni di orario e di percorso, dei cani guida che accompagnino non vedenti. I cani dovranno essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;

- trasporto di cani di piccola taglia, purché sistemati in contenitore avente la sagoma di dimensioni max. (75 x 50 x 25) cm, e previo acquisto di biglietto di corsa semplice, regolarmente obliterato.

- Durante la corsa è consentito il trasporto di un solo animale per passeggero, con il limite massimo di due animali per autobus;

- in caso di disturbo ai viaggiatori o di notevole affollamento e/o di pregiudizio alla sicurezza dei viaggiatori, a giudizio insindacabile del personale aziendale, l'animale potrà essere allontanato dall'autobus senza che il proprietario possa accampare diritti di rimborso del biglietto.

F) VIOLAZIONE DELLE NORME

ART. 29

Il controllo dell'osservanza delle norme e l'accertamento delle eventuali violazioni sono eseguiti da personale dell'azienda, nonché dagli Organi esterni all'azienda, ai quali spetti legittimamente tale compito.

Pertanto, il presente Regolamento non costituisce disciplina esclusiva e completa del servizio espletato dall'azienda, essendo vincolanti innanzi tutto le norme di legge applicabili, anche se non espressamente richiamate.

ART. 30

Il viaggiatore sprovvisto di regolare biglietto deve corrispondere, oltre al prezzo della corsa, una sanzione amministrativa come previsto dalla vigente Legge Regionale.

Essendo il servizio di trasporto organizzato in senso circolare, ad ogni giro completo effettuato dal capolinea (della durata di 45 minuti), il viaggiatore che oltrepassi per la seconda volta il capolinea, sarà soggetto al pagamento di altro biglietto di corsa semplice, oltre al pagamento della relativa sanzione.

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto, che non intende o non è in grado di regolarizzare la propria posizione, è tenuto a fornire le proprie generalità e residenza, interrompendo il viaggio alla prima fermata utile.

L'agente accertatore redige sommario processo verbale della violazione, trascrivendo le eventuali dichiarazioni del viaggiatore che sottoscrive ricevendone copia. Se questi rifiuta di riceverlo, la notifica sarà effettuata dall'azienda a norma del Codice di Procedura Civile.

Laddove il viaggiatore si rifiuti di regolarizzare la propria posizione e di fornire le generalità e residenza, sarà accompagnato presso la stazione Carabinieri o Polizia Municipale per il riconoscimento, interrompendo il viaggio (artt.494, 495 e 496 Codice Penale).

La sanzione amministrativa si applica anche nei confronti: a) del viaggiatore munito di biglietto di abbonamento ma sprovvisto della relativa tessera di riconoscimento; b) del viaggiatore munito di biglietto di abbonamento e/o di relativa tessera di riconoscimento, ma privi di una o più indicazioni richieste per la loro validità; c) del viaggiatore trovato con abbonamento o con tessera di riconoscimento scaduti di validità; d) in caso di violazione degli art.24, 26 e 27.

I documenti di viaggio contraffatti sono ritirati e il fatto potrà comportare l'applicazione degli artt.465 e 466 del Codice Penale.

Solo in caso di accertata buona fede, l'agente verificatore può tenere una certa *flessibilità* di comportamento. Per esempio, in caso di viaggiatore solitamente munito di abbonamento, che abbia in via eccezionale dimenticato a casa il titolo o la tessera di riconoscimento, l'Addetto al controllo può tenere in sospeso la sanzione, purché il viaggiatore abbia informato il conducente della dimenticanza e, al controllo, esibisca un regolare documento di identità (carta identità, patente, ecc.) ed entro 48 ore s'impegni a portare in visione l'abbonamento o la tessera agli Uffici preposti aziendali più vicini. In tal caso, il viaggiatore potrà regolarizzare la propria posizione con il pagamento di una sanzione pecuniaria pari alla tariffa minima in vigore per il biglietto di Corsa semplice. Scaduto tale termine, il viaggiatore sarà ritenuto privo di titolo di viaggio e sanzionato a norma di legge.

Tale flessibilità però non esonera il viaggiatore da rischi di sanzioni derivanti da controlli dell'Autorità dello Stato, avendo il titolo di viaggio anche carattere di scontrino fiscale.

ART. 31

In conseguenza di accertata violazione delle disposizioni dell'art.19, sub 3, 7, 12, 13 e 14, o dell'art.24, il viaggiatore è obbligato al risarcimento dei danni che eventualmente dovessero derivarne.

Salvo che il fatto non costituisca reato perseguibile di ufficio, il risarcimento eseguito spontaneamente estingue in capo all'azienda il diritto di querela, ma non la obbliga alla remissione della querela eventualmente già proposta.

ART. 32

Se gli animali domestici trasportati insudiciano o arrecano danni all'autobus o ad altri viaggiatori la persona che li ha in custodia è obbligato al risarcimento restando l'azienda esonerata da qualsiasi responsabilità.

ART. 33

Il viaggiatore che non osserva le disposizioni di cui all'art.19 sub 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 19, può essere obbligato dal personale di servizio a interrompere il viaggio salvo l'addebito delle ulteriori conseguenze civili e/o penali.

ART. 34

Gli Utenti che non osservano le prescrizioni del presente Regolamento provocano l'intervento degli Organi di Polizia ai fini dell'adempimento coatto richiesto dalla necessità di assicurare o ripristinare le condizioni di regolarità e sicurezza del servizio o di perseguire fatti di reato flagrante, salve le ulteriori conseguenze civili e/o penali.

ART.35

La Legge Regionale del 31 ottobre 2002, n.18 ha fissato in € 100,00 la sanzione amministrativa a carico del viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio, ridotta a € 50,00 se l'oblazione avviene entro i 30 giorni successivi a quello della contestazione o dalla notifica del relativo verbale.

Pertanto, in caso di accertata infrazione, gli Agenti preposti eleveranno la contestazione al viaggiatore e incasseranno la somma di € 50,00, oltre al prezzo del biglietto di Corsa semplice a tariffa ordinaria, utilizzando la relativa documentazione in dotazione.

L'Utente ha diritto d'inserire a verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà, e di ricevere copia del sommario processo verbale.

ART. 36

In caso di danni derivanti da comportamenti vandalici dei viaggiatori e/o di mancato rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento, gli Agenti accertatori eleveranno ai responsabili la contestazione applicando la sanzione amministrativa da : €55,00 a €250,00, che si riduce alla metà qualora l'utente estingua l'illecito entro i 30 giorni successivi a quello della contestazione o della notifica, fermo restando il risarcimento dei danni provocati.

In caso d'infrazione del divieto di fumare, ai sensi della Legge n.584/1975 e della Legge Regionale 7/8/2002 n.16, sarà erogata la sanzione pecuniaria da un minimo di € 250,00 a un massimo di € 500,00.

ART. 37

Ai trasgressori minorenni deve essere ugualmente redatto e consegnato il processo verbale senza farlo sottoscrivere. Sarà l'azienda a notificarlo a chi esercita la potestà, le cui generalità e residenza devono essere quindi rilevate e indicate sul verbale.

Pertanto, dai viaggiatori minorenni non deve essere riscossa alcuna somma a titolo di sanzione.

Dalla data di notifica del sommario processo verbale a chi esercita la patria potestà decorreranno i 30 giorni di cui agli art.35 e 36 del presente Regolamento.

ART. 38

Gli agenti accertatori, nell'esercizio della loro funzione di verifica all'Utenza, devono esibire la tessera di servizio agganciandola con l'apposita pinzetta alla divisa o alla propria giacca (se autorizzati al servizio in borghese).

La Legge conferisce loro, ai fini dell'individuazione delle esatte generalità dei trasgressori, i poteri di Polizia amministrativa e chiedere di esibire idoneo documento di riconoscimento. Laddove ciò non dovesse avvenire, possono richiedere telefonicamente l'intervento degli Organi di Polizia, concordando con gli stessi la fermata dove consegnare loro i trasgressori per la identificazione.

Il viaggiatore che fornisce mendaci dichiarazioni sulla propria identità a un pubblico ufficiale o a persona incaricata di pubblico servizio nell'esercizio delle proprie funzioni é punito con la reclusione fino a un anno o con l'ammenda fino a € 516,46 (art.496 Codice Penale).

ART. 39

Qualora il trasgressore non paghi immediatamente e non accetti il verbale di contestazione, sarà l'azienda a notificarlo a mezzo servizio postale.

In tal caso, oltre al prezzo del biglietto e alla sovrattassa, saranno aggiunte le spese postali di notifica.

Qualora il trasgressore non provveda al pagamento entro 60 giorni dalla notifica, il Direttore o il Responsabile di Esercizio dell'azienda procede all'emissione di un'ordinanza-ingiunzione ai sensi dell'art.18 della legge 24 gennaio 1981, n.689, con le procedure previste dallo stesso art.18.

In tal caso, sarà ingiunto il pagamento della sanzione irrogata, del prezzo del biglietto e delle ulteriori spese di procedura della notifica.

ART.40

In caso di accertamento di infrazioni al presente Regolamento, gli Agenti che avranno proceduto alle verifiche consegneranno tempestivamente alla Direzione tutti i verbali emessi e ogni notizia utile a chiarire le infrazioni rilevate e le contestazioni mosse all'Utenza secondo i termini indicati da apposito Ordine di Servizio della Direzione.

6) APPENDICE

(1) Facilitazioni di viaggio

Sugli autobus aziendali sono ammesse le seguenti agevolazioni o gratuità tariffarie:

- a) i funzionari del Ministero dei Trasporti Direzione compartimentale della Motorizzazione Civile, della Regione Puglia e del Comune di Trani nell'esercizio delle funzioni di sorveglianza sui servizi;
- b) le Forze dell'Ordine nell'esercizio delle funzioni di verifica fiscale e/o di normali controlli autorizzati;
- c) i dipendenti, i dirigenti e gli amministratori della Società muniti della tessera di servizio;
- d) il bambino di età inferiore a 10 anni, purché accompagnato da viaggiatore pagante;
- e) i cani-guida per viaggiatori non vedenti.

Inoltre, ai sensi dell'art.30 della Legge Regionale 31/10/2002 n.18, su richiesta delle categorie di viaggiatori sotto specificati e delle indicazioni prodotte dalle Associazioni regionali di categoria a cui appartengono, possono essere rilasciati documenti di viaggio per la circolazione gratuita, secondo criteri e modalità prescritte dalla Giunta Regionale, di:

- viaggiatori privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro accompagnatori se ne é riconosciuto il diritto;
- invalidi di guerra e agli invalidi civili di guerra e per servizio iscritti alla prima, seconda e terza categoria della Tabella "A" allegata alla Legge 18/3/1968 n.113 e successive modificazioni, nonché i loro accompagnatori se ne é riconosciuto il diritto;
- invalidi civili e i portatori di handicap certificati dalla Autorità competente, ai quali sia accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne é riconosciuto il diritto;
- invalidi del lavoro certificati dall'Autorità competente ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70%.

La Società rilascia i documenti di viaggio nel limite massimo del corrispettivo fissato dalla Regione Puglia e/o dall'Ente Locale, fermi restando i limiti di disponibilità

finanziaria a compensazione degli oneri (art. 4, comma 2, punto "e" della L.R. n.18/2002).

(2) Trasporto bagagli e colli non accompagnati

Il trasporto di colli e bagagli non accompagnati non é ammesso, essendo il sistema di trasporto ad agente unico.

(3) Deposito e modalità di restituzione oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti o dimenticati sugli autobus saranno custoditi per un congruo periodo presso il Magazzino aziendale, per essere restituiti a chi adeguatamente dimostri di esserne il proprietario.

Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti saranno consegnati al Sindaco della Città di Trani, presso il Comando di Polizia Municipale, ai sensi e per gli effetti degli art.927 e segg. del Codice civile.

Le cose non reclamate entro il termine di cui all'art.929 C.c. o il loro prezzo se le circostanze ne hanno richiesto la vendita, appartengono all'azienda.

Alla stessa spetta il premio dovuto dal proprietario ai sensi dell'art.930 del c.c..

Il danaro, invece, sarà custodito nella Cassa aziendale e sarà eventualmente restituito al netto del premio spettante ai sensi dell'art.930 c.c..

(4) Rimborsi

Ai sensi dell'art.1681 del Codice civile, la responsabilità della Società nei confronti del viaggiatore utilizzatore dei servizi inizia al momento della sua salita in autobus e termina alla discesa.

Pertanto, la Società provvederà al rimborso, limitatamente alla tariffa pagata dal viaggiatore, nei casi di:

- servizio interrotto prima del capolinea di destinazione o del luogo in cui ha termine la corsa, e sempre che la corsa successiva superi lo standard di frequenza dichiarato per quell'autolinea nella Carta della Mobilità;
- ritardi notevoli imputabili a inefficienze aziendali;

- servizio sospeso senza preventiva comunicazione mediante avvisi esposti sugli autobus interessati o presso l'Azienda o presso il rivenditore unico del titolo di viaggio autorizzato;

(5) Reclami e Ricorsi

Gli eventuali reclami circa l'andamento e l'esecuzione del servizio o in ordine a qualsiasi irregolarità vanno indirizzati alla Sede legale della Società e Direzione di Esercizio AMET S.p.A. Piazza Plebiscito, n.20 -70059 Trani, sottoscritti, con indicazione della residenza del mittente e di tutti gli elementi utili per l'individuazione del servizio: data, ora, targa bus o numero sociale, descrizione sommaria del fatto, ecc..

I reclami saranno trasmessi agli Enti preposti alla sorveglianza e controllo solo quando il loro contenuto sia tale da investire la competenza degli stessi.

Avverso le sanzioni amministrative, l'Utente può proporre ricorso, anche utilizzando i "registri reclami e suggerimenti" presso la sede dell'Azienda, purché venga espressamente esplicitato come oggetto il numero del sommario processo verbale e il giorno dell'occorso. L'azienda, entro i 30 giorni successivi alla ricezione del ricorso, provvederà a riscontrare all'interessato le proprie controdeduzioni, ma il riscontro non interrompe i termini di legge per la sanzione.