

REGOLAMENTO DI VIAGGIO METE – BACINO DI RAVENNA

NORME PER CHI VIAGGIA

Il Cliente è chiamato a collaborare con il gestore per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

Come fruire del servizio

- Predisporsi alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio, in quanto gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute a esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (ad esempio, le condizioni di traffico).
- Tutte le fermate di linea sono a richiesta. Pertanto all'arrivo del bus è necessario segnalare al conducente con un cenno della mano l'intenzione di salire. A bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello.
- Utilizzare le porte di entrata ed uscita dall'autobus come indicato dalla segnaletica.
- Per i servizi dotati di rete di rivendite localizzate, acquistare il biglietto a terra prima di salire a bordo.
- All'atto della salita in vettura, mostrare il biglietto o l'abbonamento all'autista. Nel caso di linee dove il biglietto viene direttamente venduto in vettura, acquistare il biglietto dall'autista.
- Non appena saliti in vettura, convalidare il biglietto (di qualunque tipologia) o l'abbonamento nell'apposita macchina (eventuali guasti alle macchinette devono essere segnalati al conducente).
- Biglietti, abbonamenti, tessere o qualsiasi altro documento di viaggio devono essere presentati, a richiesta, al personale incaricato del controllo.

Diritti e doveri del viaggiatore

Al Cliente del servizio di trasporto pubblico, munito di titolo di viaggio regolarmente convalidato, sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari del servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio presso le fermate; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; 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 e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (comunque entro il termine di 30 giorni);
- copertura assicurativa in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo;
- rimborso in caso di disservizi (nei casi contemplati).

Al Cliente è richiesto di osservare le disposizioni che concernono il buon andamento e la disciplina del servizio (Norme per gli utenti del servizio di trasporto pubblico) e le indicazioni ricevute dagli operatori. **In particolare è vietato:**

- a) viaggiare sui predellini o comunque aggrappati all'esterno delle vetture;
- b) salire o scendere da parte diversa da quella prescritta; salire o scendere quando la vettura è in moto o in località diverse da quelle stabilite per la fermata;
- c) fumare all'interno delle vetture e sulle piattaforme;
- d) sputare all'interno delle vetture o sulla piattaforma o dai finestrini o aperture delle vetture stesse;
- e) parlare al conducente o distrarre comunque dalle sue mansioni il personale di servizio;

- f) insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchi delle vetture;
- g) portare armi cariche, salvo che non si tratti di agenti della forza pubblica, Carabinieri, Vigili Urbani, Finanziari, ecc., materiali esplosivi o infiammabili, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare o insudiciare i viaggiatori e le vetture o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti;
- h) accedervi essendo alterati da bevande alcoliche;
- i) azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- l) esercitarvi attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- m) occupare più di un posto o sostare sulle piattaforme impedendo la salita dei passeggeri o ingombrare i passaggi;
- n) portare con sé un bagaglio di peso superiore ai 30 Kg. o comunque di dimensioni eccessivamente ingombranti (quali carrozzine, biciclette o girelli non chiudibili); qualora il viaggiatore abbia con sé un bagaglio eccedente le misure di cm. 50 x 30 x 25 o il peso di 10 Kg. dovrà munirsi di un ulteriore apposito biglietto. I bagagli saranno trasportati a rischio e pericolo del viaggiatore;
- o) salire sull'autobus accompagnati da cani privi di museruola e guinzaglio non tenuti saldamente dai rispettivi conduttori e/o proprietari. Per ogni cane che accede in vettura (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti, per i quali vige una specifica normativa), il proprietario o chi per esso deve acquistare un biglietto a tariffa ordinaria. Il trasporto dei cani di grandi dimensioni (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti) è ammesso a condizione che siano fatti sostare sulla piattaforma posteriore. I cani di limitate dimensioni possono accedere all'interno delle vetture anche oltre la piattaforma posteriore, purché tenuti in braccio dall'accompagnatore per tutta la durata del viaggio. I cani devono essere comunque tenuti dall'accompagnatore in modo da non ingombrare i passaggi o le porte e da non arrecare molestia ad altri passeggeri. Il trasporto dei cani (eccetto i cani guida per i non vedenti), può essere limitato o escluso (ad insindacabile giudizio del personale in servizio) in caso di notevole affollamento della vettura o qualora l'animale rechi disturbo agli altri passeggeri, senza che ciò costituisca diritto al rimborso del biglietto. Qualora l'animale insudici o deteriori la vettura, la persona che lo accompagna è tenuta a pulire e/o risarcire il danno.

Responsabilità del Cliente

L'inosservanza delle norme sopra riportate dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti.

Il Cliente è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni che provoca alle vetture, agli arredi ed al personale in servizio; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di reato, il gestore segnalerà alle Autorità Giudiziarie le generalità dei trasgressori.

Trasporto di bambini

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per motivi di sicurezza, è consentito trasportare passeggini per bambini solo se piegati; i piccoli vanno invece tenuti in braccio.

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto. E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti Informativi delle singole Aziende.