

Per una maggiore sicurezza durante il viaggio e per una migliore qualità del servizio offerto, nel rispetto dei diritti di tutti i passeggeri e delle leggi in vigore (D.P.R. 753/80, delibera della Regione Emilia-Romagna 5811/94, Legge Regionale 30/98), occorre osservare quanto segue:

### **Norme generali di ordine e sicurezza**

- I passeggeri sono chiamati a tenere un comportamento educato e rispettoso di tutte le persone presenti a bordo.
- E' obbligatorio servirsi degli appositi sostegni durante il viaggio; l'assicurazione non risponde dei danni provocati da cadute in vettura per brusche frenate o altro, se il passeggero non ha rispettato questa norma di sicurezza. In ogni caso il passeggero deve fare immediatamente denuncia al conducente degli eventuali danni subiti. False dichiarazioni sono perseguibili ai sensi delle norme di legge.
- Non fumare a bordo.
- Non trasportare animali, ad eccezione di:
  - cani accompagnatori di non vedenti, cui è consentito il trasporto gratuito, purché siano muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
  - cani o altri piccoli animali portati in braccio tenuti al guinzaglio, purché siano muniti di museruola o collocati in appositi contenitori per il trasporto. Per questi animali deve essere pagato il biglietto.
- Non viaggiare a torso nudo o in costume da bagno.
- Non danneggiare e insudiciare i veicoli, pena il risarcimento del danno e l'interruzione del viaggio senza diritto di rimborso.
- Non gettare oggetti dai veicoli.
- Non salire in vettura indossando pattini a rotelle e simili.
- Non salire in vettura con il passeggino per bambini aperto.
- Non svolgere attività di vendita o di raccolta fondi a qualunque titolo.
- Non distrarre il personale addetto alla guida, impedendo oppure ostacolando l'esercizio delle sue funzioni. L'offesa al personale viaggiante, a causa o nell'esercizio delle sue funzioni, costituisce un reato penalmente perseguibile.
- Lasciare liberi i posti a sedere riservati agli anziani e portatori di handicap, in presenza degli aventi diritto.
- Segnalare la volontà di scendere dalla vettura e prepararsi in tempo per la discesa, che potrà avvenire esclusivamente in corrispondenza dell'area di fermata.
- Vigilare sulla sicurezza e sull'incolumità propria, delle persone e degli animali sotto la custodia di chi li ha con sé.
- Attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni del personale TRAM Servizi, per quanto concerne la regolarità, l'ordine e la sicurezza del trasporto.
- Attenersi alle disposizioni aziendali indicate nel presente regolamento o illustrate negli adesivi informativi posti a bordo dei mezzi.

**I passeggeri sono responsabili, per quanto da loro dipenda, della sicurezza e della incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché della sicurezza delle proprie cose.**

### **Titoli di viaggio**

I passeggeri devono salire a bordo muniti di regolare biglietto (acquistato presso le rivendite a terra) e procedere prontamente alla convalida dello stesso.

Se le condizioni del traffico lo consentono, il biglietto potrà essere venduto anche dall'autista, pagando la maggiorazione di prezzo prevista.

Il mancato possesso di un regolare titolo di viaggio, comporta l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dalla normativa vigente.

### **Trasporto di bambini accompagnati**

I bambini di altezza superiore ad un metro sono soggetti al pagamento del biglietto; due bambini di altezza inferiore al metro pagano un solo biglietto.

### **Accompagnatori di persone portatrici di handicap**

L'accompagnatore delle persone portatrici di handicap non autosufficienti, con diritto di accompagnamento documentato, non è soggetto al pagamento del biglietto.

### **Trasporto bagagli**

Il trasporto bagagli e colli accompagnati è gratuito se in possesso delle seguenti caratteristiche:

- peso non superiore a Kg 10;
- dimensione non superiore a cm 50 x 30 x 25.

Fino a n. 2 bagagli o colli che singolarmente superano le caratteristiche di cui sopra, deve pagarsi un biglietto corrispondente alla tariffa di viaggio, salvo i casi in cui il titolo di viaggio dia diritto al trasporto gratuito del bagaglio.

Non è ammesso il trasporto di bagagli al seguito di dimensioni superiori a cm 80 x 60 x 40.

### **Borseggio in vettura**

In caso di borseggio a bordo il passeggero deve informare il conducente che provvederà a informare via radio il centro operativo TRAM per l'invio sul posto delle forze di pubblica sicurezza. In attesa delle istruzioni del centro operativo l'autista provvederà a chiudere le porte.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti rinvenuti sui veicoli sono disponibili presso la sede aziendale.

Essi vengono consegnati ai proprietari, previa richiesta e descrizione del bene e delle circostanze in cui si è determinato lo smarrimento.

### **Comportamento del personale START Romagna**

Il personale START è disponibile a rispondere con cortesia alle richieste di informazioni relative al servizio o all'azienda da parte dei passeggeri, eventualmente trasmettendo le dovute segnalazioni agli uffici di competenza ed è tenuto a rendersi identificabile attraverso la tessera di servizio, che dovrà essere portata in maniera visibile durante lo svolgimento del servizio.

In caso di inosservanza delle norme di bordo per la sicurezza indicate nel presente regolamento o illustrate negli adesivi informativi posti all'interno dei bus, il personale di guida deve limitarsi ad informare i passeggeri dell'esistenza di regole di comportamento stabilite dall'azienda.

Nel caso di comportamenti dell'utenza che possono pregiudicare la regolarità o la sicurezza generale del viaggio, il personale di guida avviserà l'addetto all'esercizio in turno, il quale indicherà all'autista il comportamento da tenere in relazione alla situazione segnalata, e valuterà l'opportunità di inviare sul posto il personale aziendale di controllo o di richiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

Il personale aziendale non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza da parte dei passeggeri, delle regole di comportamento indicate a bordo dei bus.

**Sanzioni:** i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio sono soggetti al pagamento dell'importo della tariffa evasa più una sanzione. Il personale incaricato del controllo può pretendere l'esibizione dei documenti di identificazione ai fini della esatta individuazione del trasgressore, avvalendosi dei poteri di accertamento attribuiti dalla legge (L.R. Emilia Romagna 21/1984). Eventuali resistenze, dichiarazioni di false generalità o contraffazioni saranno segnalate all'autorità giudiziaria. Se il passeggero non è in grado di esibire l'abbonamento personale, sarà applicata una sanzione minima presentando il titolo di viaggio entro i successivi 5 giorni presso i seguenti punti vendita START Romagna: Rimini, P.le Cesare Battisti (interno Stazione Ferroviaria) - Riccione, p.le Curiel (capolinea). Informazioni, suggerimenti e reclami Per le informazioni si può fare riferimento al personale aziendale in servizio, oppure direttamente agli uffici TRAM Servizi Spa.

I reclami e le segnalazioni sul servizio possono essere presentati per iscritto o comunicati telefonicamente a:

#### **START Romagna sede di Rimini**

**Via CA Dalla Chiesa n. 38 - 47900 Rimini**

**[www.startromagna.it](http://www.startromagna.it)**

**E-mail: [servizioclienti@startromagna.it](mailto:servizioclienti@startromagna.it)**

**Tel. 0541 300 811 - fax 0541 300 821;**

L'Azienda si impegna a rispondere ai reclami scritti al massimo entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.