

## **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZIO URBANO PAVIA**

In conformità alle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, al cliente che si sposta sul territorio utilizzando i servizi di trasporto pubblici, LINE riconosce, relativamente ai servizi ricevuti in affidamento ed ai locali aperti al pubblico rientranti nella disponibilità delle Imprese consorziate, i seguenti diritti:

### **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;
- ✓ integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ 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 in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con le condizioni di traffico e viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi, non superiore a trenta giorni, salvo impedimenti oggettivi.

### **Doveri del viaggiatore**

Ai sensi del citato Decreto 30 dicembre 1998, il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se obbligatoria);
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;
- ✓ non gettare oggetti dal finestrino;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (LINE) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- ✓ utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

### **Salita e discesa dagli autobus**

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Se la fermata è a richiesta il viaggiatore è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia.
- 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.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo, ai sensi delle vigenti disposizioni civilistiche.

### **Titoli di viaggio**

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o, in caso di biglietto ordinario per corsa oraria, acquistato in vettura direttamente dal conducente. L'acquisto a bordo del biglietto comporta il pagamento di un sovrapprezzo ed è consentito solo nelle seguenti fasce orarie: dall'inizio del servizio alle ore 7,30 e dalle ore 19,30 al termine del servizio, nei giorni feriali; dall'inizio al termine del servizio, nei giorni festivi.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida (validatore od obliterate), il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dell'abbonamento a cura del cliente. Sugli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali di area urbana il cliente è tenuto ad indicare anche la tratta di utilizzo.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione, sia a bordo delle vetture sia alla fermata di discesa.
- In conformità alle previsioni del regolamento tariffario regionale, il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso su richiesta scritta del cliente, con le seguenti modalità:
  - per gli abbonamenti annuali, semestrali e trimestrali, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
  - per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito;
  - per il settimanale non obliterate, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento;
  - per il multiplo 10 viaggi, nella misura del 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterate;
  - per i biglietti ordinari, giornalieri ed integrati con le frazioni: nella misura del 90% del prezzo di vendita del biglietto non obliterate.

In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE (I – 26900 LODI, Via Felice Cavallotti n. 62).

- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

### **Sanzioni amministrative**

- L'inosservanza delle norme relative alla regolarità dei titoli di viaggio comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a **cento volte** il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, oltre il pagamento della tariffa ordinaria (articolo 16 della legge Regione Lombardia n. 22/98).
- E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione sopra indicata, se il pagamento avviene al momento della contestazione ovvero entro 60 giorni dalla stessa (articolo 16 della legge 689/81).
- Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale dell'Impresa che gestisce il servizio e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità.
- 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.

### **Trasporto di bambini**

- Ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro.
- Qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini.
- I bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. E' consentito trasportare i passeggini e carrozzine per bambini previo pagamento di un biglietto ordinario, purchè ripiegati in modo da non arrecare danno agli altri viaggiatori ed in modo da non ingombrare il passaggio.

### **Trasporto di animali**

- E' consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera) e che siano accompagnati.
- I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, corsia o le porte

e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti.

- Se l'animale insudicia o deteriora il veicolo, il viaggiatore è tenuto al rimborso dei danni.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di LINE.

### **Trasporto di bagagli**

- Ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.
- I colli devono essere posati sul pavimento, in posizione tale da non ingombrare i passaggi.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a LINE; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi e che siano sudici od esalino odori penetranti.

### ***Eccezioni per particolari colli e bagagli***

- **STRUMENTI MUSICALI:** è concesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale, purché non superi le dimensioni di cm. 80 x cm. 29 x cm. 10. Gli strumenti musicali di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento di un biglietto ordinario.
- **SCI:** è consentito il trasporto di un solo paio di sci per passeggero previo pagamento di un biglietto ordinario.
- **BORSE A ROTELLE PER SPESA:** è consentito il trasporto gratuito.
- **CANNE DA PESCA:** è concesso il trasporto gratuito di un fascio di canne da pesca, purché non superino l'altezza di m. 1,50 ed il diametro di cm. 10. I fasci di diametro superiore ai cm. 10 sono ammessi previo pagamento di un biglietto ordinario

### **Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori**

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.
- Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

LINE declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **Obbligo di declinare le proprie generalità**

Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento. Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

### **Divieti**

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti prenotati e i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il consenso di LINE.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.
- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

### **Orari e coincidenze**

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per caso fortuito o cause di forza maggiore. LINE declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

La richiesta va presentata agli Uffici di Pavia, Via Donegani n. 21, telefono 0382.469293, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo compreso tra un minimo di 7 giorni ed un massimo di 30 giorni e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Pavia qualora non reclamati dal legittimo titolare.

### **Reclami ed altre segnalazioni**

Il cliente può formulare le proprie segnalazioni, compresi i reclami, con una delle seguenti modalità:

- **telefonticamente:** numero verde 800.11.17.17 - 0371.449105 (URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico);
- **personalmente:** Uffici LINE di Pavia, Via Donegani n. 21;
- **per iscritto,** 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio URP (telefax: 0371.67016);
- **in forma elettronica:** [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it) (“Diritto di parola”), [urp@lineservizi.it](mailto:urp@lineservizi.it).

Le segnalazioni saranno riscontrate a cura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), previa istruttoria del Responsabile di Settore, entro trenta giorni dal ricevimento, salvo eventuali impedimenti.

### **Norme finali**

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di avere completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.
- Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di LINE, I 26900 Lodi, Via Felice Cavallotti n. 62, telefono 0382.469293, telefax 0371.67016, e-mail [direzione@lineservizi.it](mailto:direzione@lineservizi.it).