



Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008
Certificato con n° 9176-LARI

CONDIZIONI DI VIAGGIO

PREMESSA

ART. 1 - DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

1.1. Sciopero

1.2. Privacy

ART. 2 - IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

2.2. Condizioni di utilizzo

2.3. Validità del titolo di viaggio

2.4. Cambio prenotazione, annullamento e rimborso del titolo di viaggio

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 4 - DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

4.2. Accessibilità e informazione

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 - NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

5.1. Obblighi di condotta generale

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

ART. 6 - CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

6.3. Guasto del veicolo durante il viaggio

6.4. Assistenza

6.5. Assistenza in caso di incidente

ART. 7 - TRASPORTO MINORI

7.1. Trasporto di minori accompagnati

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART. 8 - TRASPORTO BAGAGLI

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 8.4. La responsabilità del bagaglio
- 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggeri

ART. 9 - IL TRASPORTO DI ANIMALI

- 9.1. Gli animali ammessi a bordo
- 9.2. Le condizioni di trasporto
- 9.3. Le responsabilità
- 9.4. Il costo del trasporto

ART. 10 - RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

- 10.1. Segnalazione disservizi
- 10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
 - 10.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società Azienda di Trasporti Molisana SpA (ATM SpA), P.I./C.F.: 01664080700, con sede legale in Ripalimosani (CB), Viale Unità d'Italia 30, Tel: 0874-64744 - Fax: 0874-629847, e-mail: info@atm-molise.it.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla ATM SpA e sono valide per tutti i servizi regolari di linea esercitati dalla Società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.atm-molise.it.

ART. 1 - DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto a condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 9 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi nelle fasce garantite che saranno tempestivamente comunicate

di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

1.2 Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs. 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero di telefono 0874-64744 specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 3 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

ART. 2 - IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- gli autobus;
- le biglietterie convenzionate;
- il sito www.atm-molise.it alla voce "prenotazioni" (per i soli servizi di linea nazionali);
- l'app "Atm MOLISE" (per i soli servizi di linea nazionali);
- le sedi aziendali.

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

Sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- Biglietto Ordinario di corsa semplice;
- Biglietto Andata e Ritorno;
- Abbonamento Settimanale Ordinario (per i soli servizi di TPL);
- Abbonamento Settimanale Ridotto (per i soli servizi di TPL);
- Abbonamento Mensile Ordinario (per i soli servizi di TPL);
- Abbonamento Mensile Ridotto (per i soli servizi di TPL).

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o, per i soli servizi TPL, un abbonamento.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda o presso le sedi aziendali, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza assicurandosi, altresì, che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.3. Validità del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.7.

2.4. Cambio prenotazione, annullamento e rimborso del titolo di viaggio

Il cambio prenotazione del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e può essere effettuato telefonicamente al numero 0874-64744. Comunicazioni pervenute successivamente comporteranno la perdita integrale del titolo di viaggio.

Il viaggiatore ha diritto all'annullamento e al rimborso del titolo di viaggio soltanto nei casi di responsabilità direttamente imputabili all'azienda.

Le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e-mail all'indirizzo: info@atm-molise.it oppure per iscritto a: AZIENDA DI TRASPORTI MOLISANA SPA. VIALE UNITA' D'ITALIA 30, 86025 RIPALIMOSANI (CB), allegando il biglietto in originale e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data di annullamento. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte di biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza ecc.).

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era prenotato previa consegna presso una delle sedi aziendali della denuncia all'autorità.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;

- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni propri di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi, ecc.;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di Polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente ad elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio, verrà erogata sulla base di quanto disposto dalla Legge Regionale del Molise n. 35 del 23 dicembre 2004 che modifica l'art. 38 della Legge Regionale del Molise n. 19/1984.

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero al seguente indirizzo e-mail: info@atm-molise.it. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART.3 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni compren-

dono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile sul controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 10 delle presenti condizioni di trasporto.

ART.4 - DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di "persone con disabilità" o "persone a mobilità ridotta" rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o mobilità ridotta.

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati o accessibili.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i. ad un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o
 - ii. qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta

possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza.

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste.

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

ART. 5 - NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda 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. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
 - osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus;
 - astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
 - non sporgersi dai finestrini;
 - restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli ap-

positi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza;

- non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
 - rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio;
 - perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
 - il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. E' vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o in qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.
- d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accettare il diritto allo sconto tariffario;
- e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia;
- f) il passeggero che viaggia con un bambino fino a tre anni di età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di

reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 4 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta.

ART. 6 - CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibili, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta all'Azienda, al rimborso del prezzo del biglietto.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza della fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro 15 giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

6.3. Guasto del veicolo durante il viaggio

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

6.4. Assistenza

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Reg. 181/2011). Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

6.5. Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

ART. 7 - TRASPORTO MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1. Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a tre anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'art. 7.3. di cui sotto.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio.

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 e i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori. Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa tra i 16 e i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati ma provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti di dichiarazione di accompagnamento rilasciata dalla Questura.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento d'identità.

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati. I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini stessi (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

ART. 8 - TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) bagaglio a mano: è il bagaglio di dimensioni ridotte da riporre nelle apposite cappelliere a bordo autobus;

b) bagaglio da stiva: è il bagaglio da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni di dimensioni e peso non eccedenti a quanto disposto dalla normativa).

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 40x30x15 e di peso non superiore a kg 5 da collocare nell'apposita capPELLIERA all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un ulteriore bagaglio della dimensione massima per ognuno di cm 140 (lunghezza+profondità+larghezza) e di peso non superiore a kg 20.

I bagagli vengono riposti nella bauliera dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

8.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. E' consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta e avendo cura di darne preventiva informazione all'Azienda che ne verificherà la fattibilità del trasporto a seconda della dimensione del vano bagagli dell'autobus assegnato alla linea.

8.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Società non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

8.4. La responsabilità del bagaglio

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di € 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio non accompagnato (spedizione pacchi), che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

E' fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al numero 0874-64744 ovvero inviare una e-mail all'indirizzo: info@atm-molise.it.

8.6. Trasporto passeggini

A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza ovvero previo pagamento di un supplemento nel caso in cui le dimensioni siano superiori a quelle fissate per i normali bagagli.

ART. 9 - IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) purché riposti negli appositi trasportini ed avendo cura di riporli a terra di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sopratassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui "ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata". Non è consentito riporre il trasportino sui sedili. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi notturni. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi internazionali.

9.2. Le condizioni di trasporto

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare un cane di piccola taglia purché riposto negli appositi trasportini.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie e contenitori di piccole dimensioni a condizione che questi non presentino spigoli vivi, non siano sudice e maleodoranti, siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti

in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare massimo n. 1 cesta o gabbia o contenitore.

9.3. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

9.4. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa intera. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 10 - RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

10.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse tramite i seguenti canali:

1. Compilando l'apposito modulo per segnalazioni presente sul sito: www.atm-molise.it;
2. Inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo: ATM SPA - VIALE UNITA' D'ITALIA 30 - 86025 - RIPALIMOSANI (CB) ovvero via e-mail all'indirizzo: info@atm-molise.it ovvero a mezzo fax al numero 0874-629847.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente dovrà indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta), chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo presente sul sito: www.atm-molise.it;
- inoltrando una e-mail all'indirizzo: info@atm-molise.it.
- inoltrando il reclamo tramite posta ordinaria all'indirizzo: ATM SPA - VIALE UNITA' D'ITALIA 30 - 86025 - RIPALIMOSANI (CB) ovvero a mezzo fax al numero 0874-629847.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- Per i servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 km:
 - mancata emissione del biglietto;
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
 - mancata assistenza al passeggero;
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
 - ritardi, reinstradamenti e soppressioni;
 - informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
 - mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.
- Per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore ai 250 km:
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;

- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

10.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale e biregionale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino - contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito: www.autorita-trasporti.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it;
- posta elettronica semplice: reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata.

Per info si consulti il sito istituzionale: www.autorità-trasporti.it.