

Azienda Trasporti Collettivi e Mobilità S.p.A.

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI PERSONE E COSE

Art. 1 AMMISSIONE AL SERVIZIO

I viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio per usufruire del servizio di trasporto e conservarlo per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

I viaggiatori potranno munirsi del titolo di viaggio, con tariffa maggiorata, anche sui mezzi all'inizio della corsa.

Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

I possessori di titoli di viaggio di bacini limitrofi, per i quali esistono specifici accordi che favoriscono l'integrazione del servizio e delle tariffe tra i diversi vettori locali (cd. Accordi in pool), possono accedere ai servizi ATCM. Per informazioni sui percorsi contattare il numero verde aziendale.

Art. 2 ACCESSO ALLE VETTURE

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ed indicate da apposite paline.

Ad eccezione delle fermate obbligatorie identificate per i servizi extraurbani ed urbani da specifico logo o scritta aggiuntiva, tutte le altre sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

Art. 3 TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA

I viaggiatori sono tenuti ad effettuare la convalida dei titoli di viaggio secondo le modalità specificate da ATCM S.p.A. sui mezzi ad ogni salita in vettura, ivi compresi gli interscambi.

I viaggiatori, inoltre, sono tenuti a verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente convalidati. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio dovranno essere segnalati al personale viaggiante e il viaggiatore può comunque proseguire il viaggio.

I titoli di viaggio convalidati devono essere conservati dal viaggiatore fino al termine del viaggio e devono essere esibiti, eventualmente unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo di ATCM S.p.A..

I titoli non convalidabili devono essere mostrati all'autista ad ogni salita.

Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in prossimità delle fermate.

Art. 4 TRASPORTO BAMBINI

I bambini pagano la tariffa ordinaria. Ogni passeggero adulto però può fare viaggiare con sé gratuitamente due bambini di statura inferiore a un metro.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap.

I mezzi sui quali è consentito o non consentito il trasporto di passeggini aperti sono identificati da apposito logo collocato in posizione chiaramente visibile alla clientela.

Art. 5 TRASPORTO ANIMALI

Sulle vetture è ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:

- a) cani purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di due per ogni viaggiatore;
- b) altri animali purché di piccole dimensioni, custoditi in apposite gabbie o ceste e comunque in condizioni tali da impedirne la loro libera circolazione sul mezzo.

Ogni animale è soggetto alla normale tariffa viaggiatori, fanno eccezione i cani-guida per non vedenti che possono accompagnare, a titolo gratuito, il viaggiatore.

Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori.

Se l'animale deteriora o insudicia la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni causati.

In caso di notevole affollamento della vettura, per motivi di sicurezza, il personale aziendale potrà non consentire il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani-guida.

ART. 6 TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente due colli purché le dimensioni di ciascuno non superino cm. 50x30x25 e di peso non superiore a 10 Kg ciascuno.

Compatibilmente con lo spazio disponibile, in tutti gli altri casi i colli od i bagagli a seguito, nel limite massimo di ingombro di cm. 40x60x80 e non più di due per viaggiatore, vengono trasportati a pagamento e la tariffa in vigore definite dagli organi competenti. I bagagli non possono occupare posti a sedere.

Non è comunque consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, a giudizio del personale viaggiante.

Compatibilmente con lo spazio disponibile a bordo può essere consentito, a giudizio del personale viaggiante, anche il trasporto, in base alle tariffe in vigore, di attrezzature per sciare, contenute in apposita custodia. Le biciclette possono essere trasportate solo se piegate e ridotte alle dimensioni massime consentite e custodite in modo da non arrecare alcun pericolo.

Il bagaglio a seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 10 del presente Regolamento.

Art. 6.1 TRASPORTO BAGAGLIO NON ACCOMPAGNATO

Il servizio di spedizione è limitato a colli di peso non superiore a kg. 30 cadauno ed esercitato esclusivamente nelle corse da capolinea a capolinea, il cui elenco è disponibile presso le biglietterie di ATCM S.p.A..

Alle spedizioni si applicano le condizioni e tariffe di trasporto vigenti, definite dagli organi competenti.

L'Azienda può rifiutare, a suo insindacabile giudizio, spedizioni di merci o bagagli che possano, per qualsiasi motivo, intralciare o disturbare il servizio od il pubblico o menomare la sicurezza del servizio stesso.

La richiesta di spedizione implica la conoscenza di tutte le condizioni di trasporto, accettate senza riserva alcuna dal mittente, anche e per conto del destinatario, del quale si costituisce mandatario con la richiesta stessa.

ATCM S.p.A. non risponde della perdita e dell'avaria degli oggetti spediti avvenute per causa di forza maggiore, caso fortuito, per il fatto del mittente o di quello del destinatario o del recapitista, per la natura o i vizi delle cose stesse o del loro imballaggio.

Nel caso di perdita od avaria imputabile ad ATCM S.p.A. verrà risarcita una somma fino a un massimo di € 1,00 (euro uno) per ogni chilogrammo trasportato, a meno che non sia fornita la prova che la perdita o l'avaria della merce sono state determinate da dolo o colpa grave del vettore o dei suoi dipendenti e preposti, ovvero di ogni altro soggetto di cui egli si sia avvalso per l'esecuzione del trasporto, quando tali soggetti abbiano agito nell'esercizio delle loro funzioni.

Il ricevimento senza riserve delle cose trasportate col pagamento di quanto è dovuto al vettore estingue le azioni derivanti dal contratto, tranne il caso di dolo o colpa grave del vettore.

La perdita dovrà essere denunciata, ove possibile, immediatamente e, comunque, entro ventiquattro ore al vettore o a un addetto ATCM per iscritto. L'avaria o la perdita parziale non riconoscibili al momento della riconsegna dovranno essere denunciate, a pena di decadenza, nel termine massimo di otto giorni dal trasporto.

In caso di mancato ritiro, la merce verrà depositata presso il recapito bagagli autorizzato da ATCM S.p.A. ove esista o, in caso contrario, verrà rinviato al mittente con l'aggravio di spese a suo carico per il trasporto di ritorno.

Art. 7 MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

I viaggiatori trovati sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato secondo quanto previsto al punto 3, oltre a corrispondere il pagamento del servizio usufruito, sono soggetti ad una sanzione amministrativa non inferiore a quaranta e non superiore a centocinquanta volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima fascia tariffaria (art. 40 della L.R. 30/1998).

Tale sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- nella misura minima direttamente al personale di controllo o entro 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenne) tramite bollettino postale o presso le biglietterie di Modena Autostazione (giorni feriali e festivi), Campogalliano, Carpi Autostazione, Finale Emilia Autostazione, Formigine Stazione, Maranello, Mirandola Autostazione, Pavullo, Sassuolo Stazione (giorni feriali) e Vignola;
- nella misura ridotta, pari ad 1/3 del massimo della sanzione prevista, oltre alle spese del procedimento, trascorsi 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenne) ed entro 60 gg. dallo stesso (art. 13 L.R. n. 21 del 1984), presso le biglietterie sopra indicate o tramite bollettino postale.

L'utilizzo di un titolo di viaggio contraffatto o alterato comporta, oltre all'applicazione della predetta sanzione, anche il pagamento dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato, fatta comunque salva ogni conseguente azione.

Art. 8 NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Per quanto non specificatamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n° 753 del 11/07/1980.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da ATCM è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro

dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

Il personale in servizio sui mezzi può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse le persone che si trovino in condizioni psico – fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione. Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Marketing di ATCM S.p.A.;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature o della vettura, anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.

È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti e previsto.

Le violazioni ai divieti di cui sopra comportano l'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui al D.P.R. 753/80, ove previste (art.40 comma 12 L.R. 30/98).

Per le infrazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. 753/80, che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali di ATCM S.p.A., si applica una sanzione accessoria da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante (art. 40 comma 13 L.R. 30/98).

Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

Art. 9 REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE

IL CONDUCENTE

Nei rapporti con la clientela il personale ATCM dimostra la massima disponibilità, risponde alle richieste di informazione improntando il dialogo alla gentilezza e usando la massima precisione. Evita le discussioni astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione e agli organi competenti. Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di ATCM S.p.A. o che contrastino con le disposizioni aziendali. Inoltre:

- non fuma in vettura;
- utilizza, durante la guida, il radiotelefono di servizio e, solo in caso di indisponibilità di quest'ultimo, può utilizzare il telefono cellulare, munito di auricolare, per comunicazioni brevi e urgenti di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi, azionando se necessario le luci supplementari della zona di salita;
- fornisce il proprio numero di matricola aziendale se richiesto dai passeggeri;
- evita di conversare con altre persone al posto guida, ancorché colleghi fuori servizio, per non distrarsi dalla guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di validazione del biglietto; è altresì permessa la permanenza di autista fuori servizio presso il posto guida per esigenze di affiancamento e formazione;
- fornisce alle fermate le informazioni strettamente attinenti al servizio che gli vengono richieste dalla clientela, compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso;
- invita i passeggeri individuati non in regola ad acquistare il titolo di viaggio o diversamente li invita a scendere alla fermata successiva;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e comunque in caso di sosta prolungata causa traffico o sinistro;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- nelle soste brevi di norma non abbandona il mezzo ai capilinea. In caso di allontanamento autorizzato deve chiuderlo e metterlo in sicurezza.

Inoltre:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile.

Art. 10 ALTRE DISPOSIZIONI

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi aziendali, nelle Autostazioni e nelle aree ATCM verranno custoditi per almeno 48 ore presso la sede di Modena, in Strada Sant'Anna, successivamente verranno consegnati a cura di ATCM S.p.A. al locale Ufficio Comunale oggetti smarriti di Modena.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero ATCM S.p.A. garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI

Fasce Orarie Garantite

SCIOPERO

	dall'1/9 al 30/6	dall'1/7 al 31/8
Servizio Urbano; Prontobus Modena e Carpi	6,30-8,30; 12,00 - 16,00	6,30-8,30; 16,30 - 20,30
Servizio Extraurbano; altri Prontobus	6,00-8,30; 12,30 - 16,00	6,00-8,30; 16,30 - 20,00

RICORSI

Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minorenni, presentare scritti difensivi, documenti e chiedere di essere sentito. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta ad ATCM S.p.A. – Strada Sant'Anna 210 – 41100 Modena.

CONTATTI CON L'UTENZA

Suggerimenti, richieste, reclami o apprezzamenti possono essere inoltrati in uno dei seguenti modi:

1) scrivendo:

- a) per posta all'indirizzo di ATCM S.p.A. in Strada Sant'Anna, 210 – 41100 Modena
- b) con Fax al numero 059-416850
- c) con posta elettronica all'indirizzo info@atcm.mo.it
- d) a mezzo del modulo presente nel sito www.atcm.mo.it.

2) telefonando al numero verde 800 111 101. Attivo dal lunedì alla domenica (orario 6.00-

20.00).

3) compilando l'apposito modulo presso lo sportello Informazioni della biglietteria dell'Autostazione di Modena e presso le altre biglietterie aziendali.

Nella segnalazione occorre indicare ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (numero sociale della vettura, data, ora, luogo, linea o servizio, direzione vettura).

Per consentire ad ATCM S.p.A. di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.