

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

PREMESSA

Le presenti condizioni disciplinano il servizio di trasporto passeggeri e bagagli su gomma in relazione alle linee di Trasporto Pubblico Locale esercitate dalla Francesco Perrone Srl con sede legale in Via Cesare Battisti, 82 – 87013 Fagnano Castello (CS); Tel e fax: 0984525100-526334; e-mail info@perronebus.it, sito internet: www.perronebus.it.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.perronebus.it.

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo 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 agli articoli 8 e 9 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto medesimo e dei passeggeri. Questi ultimi hanno 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. 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. L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche particolarmente avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi, come meglio precisato nel seguito.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, nel caso si verifichi lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi minimi indispensabili come definiti dalla vigente normativa che disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali (Legge 146/1990 e successive modifiche e integrazioni). In ogni caso di astensione dal lavoro, l'Azienda si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni fornite sul sito indicato in premessa, sull'app Perronebus, sui mezzi, presso la sede e su richiesta tramite il personale che opera sui mezzi e telefonicamente. In genere sono garantiti i servizi rientranti nelle ore di punta, tuttavia si invita i viaggiatori ad informarsi di volta in volta attraverso i canali indicati.

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori, necessari per l'emissione di abbonamenti e per rispondere ad eventuali richieste, sono trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti, di cui al Regolamento Europeo 2016/679 ed al Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n°101 che adegua le disposizioni del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n°196 alle disposizioni del suddetto Regolamento Europeo, che potranno essere esercitati rivolgendosi ai recapiti indicati in premessa, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy resa disponibile in diverse forme.

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 emesso a suo nome (abbonamento) o biglietto di corsa, per la tratta e la data di partenza indicati. L'abbonamento è nominativo e non può essere ceduto. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

Le tipologie dei titoli di viaggio sono:

- biglietto di corsa semplice
- biglietto di corsa giornaliera andata/ritorno
- abbonamento settimanale di 6 giorni
- abbonamento ridotto di 5 giorni

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

- abbonamento mensile
- abbonamento annuale scolastico (solo per alunni).

Gli abbonamenti sono validi per un solo viaggio di andata e ritorno al giorno.

Con l'acquisto del titolo di viaggio si accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali di trasporto e della normativa comunitaria applicabile (Regolamento CE 181/2011 e relativa normativa nazionale attuativa).

I titoli di viaggio riportano tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto quali il nome e l'indirizzo del vettore, il luogo di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il giorno/il periodo di validità. I titoli di viaggio sono acquistabili:

- presso la sede aziendale di Fagnano Castello, in Via Cesare Battisti, 82,
- sui mezzi, senza alcuna maggiorazione tariffaria

Le tariffe attuali sono in vigore dall'1 gennaio 2015. Sono previste dal Decreto della Regione Calabria n° 11954 del 19/8/13, dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 362 dell'11/8/2011, dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 380 del 25/10/2013 e dalla Deliberazione della Giunta Regione Calabria n° 468 del 9 dicembre 2013. Sono rese disponibili al pubblico sul sito della Regione Calabria, sul sito internet www.perronebus.it e presso la sede di Fagnano Castello.

2.1. Condizioni di utilizzo

Con riferimento ai titoli di viaggio valgono le seguenti condizioni:

- Ha diritto ad accedere a bordo dei mezzi il passeggero che sia in possesso di biglietto o abbonamento validi, acquisti sul mezzo il biglietto, oppure sia in possesso di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti ed i successivi punti.
- I documenti di viaggio validi per il percorso o la tessera di libera circolazione devono essere esibiti appena saliti sul mezzo all'autista o ad altro personale che assume la funzione di controllore: quando necessario saranno oblitterati mediante foratura.
- Qualora il passeggero fosse sprovvisto di documento di viaggio valido, è tenuto ad acquistarlo dal personale di bordo che agisce in qualità di agente unico.
- Il personale di bordo ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido, qualora l'utente si rifiuti di acquistarlo.
- Il passeggero è tenuto a verificare l'esattezza dei dati indicati sul titolo di viaggio prima di salire sul mezzo, se ne è già in possesso (data, tariffa, località di partenza e di arrivo, tipo di corsa per i biglietti; nome e cognome, numero tessera, tipo di abbonamento, validità, tratta, prezzo per gli abbonamenti), altrimenti immediatamente al rilascio: in caso di inesattezze dovrà avvertire immediatamente il personale dell'azienda, altrimenti non saranno accettati successivi reclami.
- Il documento di viaggio è personale e non è cedibile e deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità, in caso contrario, il passeggero dovrà acquistarne uno nuovo.
- Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.
- Il passeggero deve sempre essere in possesso di un documento di identità personale valido è tenuto ad esibirlo su richiesta da parte del personale dell'Azienda. In caso di rifiuto a fornire le proprie generalità, il personale in servizio potrà richiedere l'intervento delle forze dell'ordine ed il passeggero sarà perseguito ai sensi dell'art.651 del codice penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.
- Il viaggiatore in possesso di abbonamento, tessera di libera circolazione o qualsiasi altra agevolazione tariffaria, privo di documento di identità valido da esibire, è tenuto all'acquisto del titolo di viaggio sul mezzo.
- I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore (evento oggettivo, straordinario ed imprevedibile non dipendente dall'azienda) o caso fortuito (fattore che rende inevitabile il verificarsi di un evento altrimenti improbabile, costituendo la causa rilevante), non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.
- Il viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio, o munito di titolo non convalidato, contraffatto, alterato, scaduto o irregolare è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da un minimo di 31,34 € ad un massimo di 104,47 €, oltre l'importo del titolo di viaggio. La sanzione raddoppia in caso di mancato pagamento entro 30 giorni

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

dalla contestazione. I titolari di abbonamento personale, che entro i 10 giorni successivi all'accertamento presentino presso gli uffici di Fagnano Castello l'abbonamento convalidato con data anteriore a quella dell'accertamento, saranno tenuti al pagamento della sanzione di 5,22 €. Tali sanzioni sono stabilite dall'art. 18 della Legge della Regione Calabria 31 dicembre 2015, n°35.

- k) Il possesso del titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere. L'azienda, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata dei mezzi utilizzati indicata sulla carta di circolazione. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga l'azienda al rimborso del prezzo del titolo di viaggio eventualmente acquistato e non utilizzato.

2.2. Validità del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il periodo indicato e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio. Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero deve richiederne l'emissione al personale di bordo senza alcun supplemento, salvo diverse disposizioni dettate dagli Enti Pubblici. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o, comunque non leggibile.

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

2.3 Tessere di libera circolazione

Ai sensi del 5° comma dell'art. 22 della L. R. 7 agosto 1999 n° 23 è riconosciuto il diritto di libera circolazione a favore dei titolari di tessere di servizio rilasciate dalla Direzione generale della M. C. T. del Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

I possessori di tali tessere devono esibire, su richiesta del personale dell'azienda, un documento di identità valido. In caso contrario, saranno tenuti all'acquisto del titolo di viaggio sul mezzo, con la perdita del diritto alla libera circolazione per la corsa specifica.

2.4 Agevolazioni tariffarie

Ai sensi dell'art. 7 della Legge Regionale 31 dicembre 2015 n° 35, hanno diritto ad usufruire delle tessere di libera circolazione, i residenti in Calabria appartenenti alle seguenti categorie:

- Invalidi con totale e permanente inabilità lavorativa (100%) e con diritto all'indennità di accompagnamento;
- Ciechi totali, parziali, e ipovedenti gravi;

Per usufruire del diritto alla libera circolazione, gli aventi diritto di cui al comma precedente devono munirsi di apposita tessera rilasciata dall'amministrazione regionale in unico esemplare per invalido ed accompagnatore, non utilizzabile disgiuntamente dal solo accompagnatore, effettuando apposita istanza per tramite dei comuni di residenza o delle associazioni di categoria che ne hanno rappresentanza per legge, o che siano riconosciute a tale scopo dalla Giunta Regionale. Per ulteriori dettagli in merito si rinvia all'art. 7 della Legge Regionale 31 dicembre 2015 n° 35.

Gli Agenti appartenenti a Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Corpo della Guardia di Finanza e Polizia Penitenziaria possono usufruire di agevolazioni tariffarie nei termini e limiti stabiliti dalla Regione Calabria in apposito disciplinare emesso periodicamente. Per ulteriori dettagli in merito, si rinvia al Disciplinare in vigore al momento della richiesta di agevolazione.

I beneficiari di agevolazioni tariffarie sono puniti con la sanzione amministrativa da 313,42 € a 1044,75 € nel caso di mancato possesso di uno o più dei requisiti stabiliti per il riconoscimento del beneficio. È fatta salva l'eventuale responsabilità penale (art 18 comma 4 della Legge Regione Calabria 31 dicembre 2015, n° 35).

I beneficiari di agevolazioni tariffarie devono essere in possesso di documento di identità valido, da esibire su richiesta del personale dell'Azienda; in caso contrario saranno tenuti all'acquisto del titolo di viaggio sul mezzo, con la perdita dell'agevolazione tariffaria per la corsa specifica.

2.5 Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

Sono ammessi rimborsi parziali o totali del titolo di viaggio solo nei seguenti casi:

- a) Decisioni assunte in merito da parte delle autorità competenti in situazioni eccezionali (ad esempio emergenza sanitaria);

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

- b) In presenza di sospensione parziale o totale del servizio **per cause imputabili all'azienda**;
- c) In caso di mancato fruizione della corsa da parte del passeggero in possesso del titolo di viaggio, purché ne fornisca comunicazione alla sede dell'Azienda prima della partenza dal capolinea ed alle condizioni meglio specificate in seguito.

Con riferimento al punto a), il rimborso sarà effettuato in presenza di esplicito decreto da parte di ente locale o nazionale in possesso di specifica autorità: le modalità ed i tempi per i rimborsi saranno definite di volta in volta dalle suddette autorità.

Con riferimento al punto b), si precisa che la sospensione, l'interruzione totale o parziale o il ritardo del servizio di trasporto per causa di forza maggiore (interruzione della circolazione, maltempo, catastrofi naturali) o caso fortuito (fattore che rende inevitabile il verificarsi di un evento altrimenti improbabile, costituendo la causa rilevante) non sono considerati imputabili all'Azienda per cui non danno diritto ad indennizzo o rimborso parziale o totale dei titoli di viaggio. Altrettanto è valido per eventuali avarie ad impianti del veicolo o il guasto dello stesso, tuttavia, quando il mezzo diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda assicura la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova quello inutilizzabile o 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.

Nel caso in cui la causa della sospensione, dell'interruzione totale o parziale o del ritardo del servizio di trasporto sia imputabile all'Azienda (cancellazione del servizio, partenza dal capolinea con un ritardo superiore ai 30 minuti, partenza dal capolinea in anticipo, mancata coincidenza alle fermate per anticipi o ritardi per cause imputabili all'azienda), le domande di rimborso dei biglietti acquistati e non usufruiti devono essere trasmesse per iscritto **entro 72 ore dall'evento** ai recapiti in premessa allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito. Accertato il disservizio, i rimborsi saranno effettuati entro 14 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe.

In caso di annullamento del viaggio da parte del passeggero di cui al caso c) del precedente elenco, previa comunicazione, almeno telefonica, alla sede dell'Azienda prima della partenza dal capolinea, i biglietti di corsa semplice o di corsa giornaliera andata/ritorno emessi presso la sede di Fagnano Castello, non utilizzati, sono rimborsabili previa decurtazione di una quota del 30% del loro valore, solo se trasmessi in originale all'Azienda entro 15 gg dalla data della comunicazione. Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea.

Il biglietto di andata/ritorno già utilizzato nella sola corsa di andata non è rimborsabile.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruito 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 deve scendere dall'autobus per motivi personali ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

2.6 Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti acquistati e successivamente smarriti, rubati, distrutti o deteriorati non sono rimborsabili per cui, il passeggero che voglia avvalersi del servizio di trasporto, è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

In caso di smarrimento o furto di un abbonamento, a seguito della presentazione della denuncia da parte del passeggero, l'Azienda potrà rilasciare un duplicato che consenta di continuare a viaggiare.

2.7. 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 di 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 (art. 18 della Legge della Regione Calabria n° 35 del 31/12/2015 e articolo 29 del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753);

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

- b. verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c. effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d. effettuare vigilanza degli autobus in sosta e controllare gli accessi a bordo;
- e. eseguire 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 a elevare sanzioni.

2.8. Modalità e tempistiche di pagamento sanzioni amministrative

Chiunque non dichiara la propria identità o dichiara al pubblico ufficiale la falsa identità personale incorre nell'applicazione di sanzioni previste dal codice penale. Le sanzioni possono essere pagate:

1. direttamente al personale di controllo per un importo ridotto, senza l'aggravio delle spese di procedimento.
2. entro sette giorni lavorativi in forma ridotta presso la sede di Fagnano, o a mezzo bonifico bancario.
3. successivamente ed entro 60 giorni in forma ridotta con le maggiorazioni e spese di legge.
4. oltre i 60 giorni con ingiunzione o ruolo esattoriale.

La consegna del processo verbale all'atto della contestazione per i maggiorenni ha valore di notifica della violazione.

La contestazione della violazione commessa da minori o incapaci è notificata al responsabile degli stessi ai sensi delle leggi regionali e nazionali in vigore. È concessa facoltà a chi esercita la patria potestà o è tenuto alla sorveglianza di incapace, entro le 24h dal rilascio del verbale, di effettuare il pagamento in misura ridotta, senza l'aggravio delle spese di procedimento, per un importo pari ad euro 40,00 (L.R n.16 art.123 e legge 689/1981).

2.9. 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. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto all'indirizzo e-mail info@perronebus.it. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail del 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 agibilità 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. Attraverso il sito dell'Azienda, il passeggero dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 12.4 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;

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

È 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 fornisce 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 a 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 a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale e che sono a disposizione del pubblico (sito www.perronebus.it).

I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni di trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati ed accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 12.4 delle presenti condizioni di trasporto.

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 in orario di ufficio con un preavviso di almeno ventiquattro ore, in tale caso cercherà di facilitarne il viaggio attraverso l'utilizzo di un mezzo dotato di pedana mobile e sistemi di ancoraggio per carrozzine (con esposizione alla porta di salita del simbolo stilizzato);
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato almeno 5 minuti prima dell'orario concordato con l'Azienda.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta dovranno 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 a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso 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 l'instradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Alle fermate stabilite, 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 medesime

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

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, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

L'eventuale carrozzina dovrà essere alloggiata e bloccata negli appositi spazi.

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 RESPONSABILITÀ' 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. Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita, con la propria presenza in corrispondenza delle fermate e dei cenni, per la discesa, utilizzando gli appositi segnalatori di fermata, quando presenti o, in mancanza, informando l'autista e avvicinandosi all'uscita.

Dove previsto, il viaggiatore deve utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

5.2. 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 di:

- a) presentarsi al punto di partenza almeno 5 minuti prima dell'orario previsto;
- b) controllare l'esattezza dei dati indicati sul titolo di viaggio appena se ne entra in possesso.
- c) durante il trasporto:
 1. osservare le prescrizioni, le avvertenze e gli 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;
 2. astenersi dal parlare al conducente o distrarre comunque il personale dalle sue mansioni;
 3. osservare un comportamento decoroso;
 4. non arrecare disturbo agli altri viaggiatori: l'uso di telefoni cellulari ed altre apparecchiature è consentito a condizione di non recare disturbo;
 5. non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, parlare ad alta voce né discorsi osceni e inappropriati;
 6. non sporgersi dai finestrini;
 7. restare seduto quando l'autobus è in movimento;
 8. non salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti
 9. non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
 10. non fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico;
 11. non fumare;
 12. non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

13. non insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
14. non fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata;
15. non gettare qualunque oggetto nel e dal mezzo;
16. non tenere un comportamento scorretto o ineducato in vettura;
17. non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, come meglio descritto nel seguito;
18. non depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale;
19. non salire e scendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;
20. attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
21. rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
22. non rimanere in piedi se presenti posti liberi;
23. esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
24. usare le precauzioni necessarie e vigilare sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia;
25. non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato dal personale dell'azienda 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 o contravvenga alle norme comportamentali senza pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale. È severamente vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

5.3. Posti a sedere

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere e nei limiti consentiti dalla carta di circolazione; in tal caso i viaggiatori devono sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale non stazionando sui gradini in corrispondenza delle porte.

L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

5.4. 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.

5.5. Fumo

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, in qualunque zona dello stesso. 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.

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione, ritardo alla partenza o variazioni di un servizio regolare di linea, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri mediante avviso sul sito e l'app Perronebus e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. 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 possibile, 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, mediante l'app Perronebus che l'azienda invita a scaricare.

L'Azienda invia mediante l'app Perronebus notifiche di cancellazioni, ritardi, impedimenti ed altre anomalie rilevate lungo le linee esercitate, tuttavia invita i passeggeri ad accedere alla stessa per verificarne la presenza. L'Azienda non è responsabile di notifiche non pervenute sul telefono del viaggiatore a causa di problemi delle linee telefoniche, dei sistemi di trasmissione o dei telefoni dei passeggeri, nonché di eventuali impostazioni dei telefoni stessi che non consentano di leggere le notifiche inviate.

6.2. Guasto dell'autobus durante il viaggio

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio per guasto, 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.

6.3. 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 prevede la possibilità di sostituire l'autobus, garantendo così la continuità del viaggio. L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

ART. 7 TRASPORTO DI 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.

7.1. Trasporto di minori accompagnati

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro purché questo non occupi un posto a sedere e sia tenuto in grembo, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 7.3.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

I minori sono ammessi a viaggiare ma la Francesco Perrone srl non assume nei loro confronti alcun obbligo di custodia. L'ingresso nel mezzo e l'acquisto del titolo di viaggio presuppongono l'autorizzazione al trasporto da parte dei genitori o di chi ne esercita la responsabilità tutoria.

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

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, purché siano tenuti in grembo.

I passeggeri bambini di età non superiore a 3 anni e di peso inferiore a 36 kg devono essere trasportati usando i sistemi di ritenuta per i bambini di tipo omologato portati dai genitori o da chi ne eserciti la responsabilità tutoria.

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

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

È consentito il trasporto gratuito di un collo per passeggero di peso non superiore a 10 kg e di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25. Il collo può essere portato a bordo autobus (bagaglio a mano) solo se è posizionabile in totale sicurezza all'interno delle cappelliere dello stesso o in punti dove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori, diversamente deve essere collocato all'interno delle bagagliere. È altresì garantito dal diritto di gratuità il trasporto di borse a rotelle per la spesa e passeggini per bambini.

8.1. Bagaglio ulteriore

È consentito, nei limiti della disponibilità di spazi sugli autobus, il trasporto nella stiva di colli aventi peso e dimensioni superiori. Secondo il caso, il costo del biglietto sarà rapportato di 10 kg in 10 kg relativamente al peso e di 1 in 1 relativamente alle dimensioni. Il biglietto minimo da emettere per ciascun collo è di € 1,20.

8.2. Oggetti contenuti nel bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio materiali o oggetti che possano arrecare danno, rischi o problemi ad altri passeggeri (di vetro, con spigoli vivi o taglienti, armi (ad eccezione degli Ufficiali ed Agenti di Pubblica Sicurezza), merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere, esplosivi, maleodoranti). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri 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. È severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. L'Azienda non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo se il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore e purché si tratti di valore modico, altrimenti l'Azienda potrà rifiutare il trasporto. Eventuali oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, chiavi, occhiali da sole, dispositivi elettronici, medicinali, documenti importanti, ecc devono essere trasportati nel bagaglio a mano. I bagagli sono affidati alla cura e sorveglianza del viaggiatore perché non sono presi in consegna dall'azienda. Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare passaggi.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

8.3. Trasporto di pacchi, buste, documenti, altri oggetti non al seguito dei passeggeri.

Al fine di rispettare la normativa fiscale sui documenti di trasporto, saranno emessi biglietti, applicando la tariffa dei bagagli, per tutti gli oggetti (pacchi, buste, documenti ed altro) trasportati a bordo degli autobus non al seguito dei viaggiatori. Il destinatario dovrà farsi trovare alla fermata concordata in orario, al fine di non provocare ritardi. I mezzi non potranno attendere persone non presenti alle fermate.

Quanto non prelevato alla fermata concordata sarà depositato presso la sede di Via Cesare Battisti, 82 – Fagnano Castello e sarà trattato come oggetto smarrito in accordo con la procedura descritta nel seguito.

8.4. 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 (cm 140 = lunghezza+larghezza+profondità) e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

8.5. La responsabilità del bagaglio

L'azienda declina ogni responsabilità per eventuali sottrazioni, manomissioni, dispersioni e deterioramenti dei bagagli: i bagagli viaggiano a rischio e pericolo del passeggero.

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti (Legge 202 del 16.4.54 e Legge 450 del 22.8.85), è responsabile - entro il limite massimo di Euro 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa ad essa 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

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Qualora il bagaglio sia rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso la sede di Fagnano Castello.

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.

È 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.

8.6. Il furto e/o smarrimento del bagaglio o di altri oggetti

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella stiva dell'autobus o di altri oggetti a bordo del mezzo, deve segnalare, a pena di decadenza, l'inconveniente al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda ai recapiti indicati in premessa, fornire adeguata descrizione di quanto smarrito e riferire le modalità per contattarlo in caso di ritrovamento.

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1. Gli animali ammessi a bordo

È consentito il trasporto di piccoli animali non pericolosi (per esempio cani, gatti, altri animali domestici da compagnia) al seguito dei viaggiatori sugli autobus adibiti a trasporto pubblico locale. Ogni viaggiatore può portare con sé un solo animale, con un massimo di quattro per autobus.

I passeggeri non vedenti hanno diritto a farsi accompagnare sui mezzi di trasporto dai cani guida senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa, previa esibizione della relativa documentazione e nel rispetto delle condizioni igieniche.

9.2. Le condizioni di trasporto degli animali

Il trasporto di animali è consentito solo a condizione che gli stessi non arrechino disagi agli altri passeggeri: a tale proposito dovranno essere dotati di supporti atti a renderli inoffensivi (museruola, guinzaglio, gabbietta, trasportino, ecc.).

Se gli animali dovessero arrecare disagio durante la salita e/o durante il viaggio, dovranno abbandonare l'autobus alla prima fermata. In tali casi non è previsto il rimborso del costo del biglietto.

Il trasporto di animali può essere vietato in caso di affollamento, ad eccezione dei cani guida per non vedenti.

Il viaggiatore risponde di eventuali danni provocati dal suo animale agli altri viaggiatori, all'autista ed all'autobus, con ciò esonerando l'azienda da ogni responsabilità. Il conducente informerà prontamente la direzione aziendale in caso di problemi in merito.

9.3. Le responsabilità per il trasporto di animali

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del viaggio ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. 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

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

Al trasporto di animali si applica la tariffa della tratta corrispondente al viaggio effettuato dal possessore dell'animale stesso ma non si applicano eventuali agevolazioni a cui ha diritto il viaggiatore. Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 10 SORVEGLIANZA SUL TRASPORTO PUBBLICO

La sorveglianza del trasporto pubblico delle linee extraurbane è di competenza della Regione Calabria che approva gli orari. L'azienda può proporre ai suddetti enti variazioni agli orari ma non può applicarli senza ricevere autorizzazione; in caso di modifiche autorizzate, ne fornisce adeguata informazione agli utenti.

ART. 11 ESONERO DELLE RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

L'azienda non è responsabile per i disagi eventualmente subiti dai passeggeri in relazione ad interruzioni o sospensione del servizio dovute a causa di forza maggiore o caso fortuito o comunque alla stessa non imputabili.

Gli orari di passaggio alle fermate, indicati nel sito web o sull'app, possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. La Francesco Perrone S.r.l. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdite di coincidenze, deviazioni improvvise e imprevedute di percorso, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

ART. 12 SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

12.1. Suggerimenti

Per suggerimenti si intendono eventuali segnalazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire e soddisfare, se possibile, le aspettative dei clienti al fine di migliorare i servizi offerti. Il suggerimento può essere inoltrato da chiunque vi abbia interesse.

Il suggerimento può essere inoltrato all'Azienda tramite posta ordinaria, per telefono, via mail o a mezzo fax ai recapiti indicati in premessa. Può essere usato anche il Modulo di suggerimento/reclamo (MSR) disponibile sui mezzi, sul sito o da richiedere presso la sede.

Al fine di poter dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, il suggerimento con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy e si impegna a prenderlo in considerazione ed a fornire risposta al massimo entro 30 giorni.

12.2. 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 il Modulo di suggerimento/reclamo (MSR), disponibile sui mezzi, negli uffici della sede o sul sito www.perronebus.it da consegnare presso la sede o inserire nelle apposite cassette presenti sui mezzi;
– inoltrando una comunicazione tramite posta ordinaria, via mail o a mezzo fax ai recapiti indicati in premessa o alla e-mail reclami@perronebus.it.

Il reclamo potrà essere anticipato per telefono o verbalmente ma dovrà successivamente essere documentato come precedentemente indicato. Dovrà contenere i recapiti del passeggero in modo da poter fornire risposta: non saranno accettati reclami anonimi.

Motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono:
a) mancata emissione del biglietto

Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli – Trasporto Pubblico Locale

(rev. 4 del 02/07/21)

- b) condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- c) inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- d) informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- e) mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- f) 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 al massimo entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Al massimo entro 30 giorni dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda, previa approfondita indagine conoscitiva interna, ne verificherà la fondatezza 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. È 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.

12.3. Procedura per richiesta di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, sia contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- sia presentata una richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale accompagnata da idonea documentazione (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, altri elementi utili, al massimo entro 3 giorni dall'accaduto). Il viaggiatore dovrà provare il nesso causale tra il sinistro occorsogli e l'attività del vettore.

L'Azienda, nel tempo minimo richiesto per l'istruttoria della pratica, provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità e con i tempi previsti dalla legislazione vigente.

Qualora insorgessero controversie tra le parti, in relazioni alla procedura di rimborso, saranno privilegiate soluzioni di tipo amichevole (trattativa diretta tra l'azienda ed il cliente) o, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es. arbitrato).

12.4. 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, comunale) 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 alla quale il reclamo può essere proposto a mezzo raccomandata postale all'indirizzo di Via Nizza n.230 –10126 Torino, oppure inviando una email ai seguenti indirizzi di posta elettronica: – posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it – posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it – oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.autorita-trasporti.it. Reclamo può essere presentato anche alla Regione Calabria-Settore Trasporto pubblico locale.

ART. 13 DISPOSIZIONI FINALI

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero accetta integralmente il contenuto delle presenti Condizioni generali del contratto di trasporto passeggeri e bagagli, nonché la normativa applicabile.