

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Indice:

1 – Scopo.	2
2 – Riferimenti.	2
3 - Disposizioni generali.	2
4 - Condizioni generali di viaggio.	2

n° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
2/2	28/01/2016	Inserito sistema BIP e riferimenti dell'Autorità Regolazione Trasporti
2/1	21/05/2010	U.R.P.
2/0	27/03/2009	Emissione della Procedura della Qualità in Ed. 2
3	07/01/2009	Inserita nuova modalità richiesta duplicato titolo di viaggio smarrito/rubato
2	31/07/2007	Inserite nuove tipologie dei titoli di viaggio; ridefinite le modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di T.P.L. (art. 2 L.R. 1/2000, D.G.R. 56-6346 del 05/07/2007)
1	23/03/2004	Precisate modalità di inoltro reclami Introdotta formula nei documenti di viaggio
0	04/12/2002	Emissione del Manuale della Qualità

Distribuito a:	Emesso	Approvato
C	RDD	DG

1 – Scopo.

Le presenti “Condizioni generali di viaggio” individuano le regole alle quali devono attenersi i passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea sulla rete della AUTOLINEE GIACHINO srl. con sede legale in Villanova d’Asti, tel. 0141 937510, fax, 0141 947877, mail info@autolineegiachino.it, autolineegiachino@legalmail.it

Nel documento è inoltre illustrato il sistema tariffario in vigore sulle AUTOLINEE GIACHINO srl.

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

2 – Riferimenti.

- Procedure della Qualità: PdQ - 7.01 e PdQ – 7.06
- Nuovo codice della strada
- DPR n° 753/80
- D. Lgs. 422/97 L.R. n.1 del 04/01/2001.
- Regolamento UE n. 181/2011

3 - Disposizioni generali.

Il personale di guida collabora a far rispettare le Condizioni generali di viaggio segnalando al personale di controllo le eventuali irregolarità commesse da parte degli utenti.

4 - Condizioni generali di viaggio.

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento consegnato unitamente al modulo richiesta abbonamenti di AUTOLINEE GIACHINO srl.

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' 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 portati al seguito, di cui più in

dettaglio all'art. 7 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimento per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento di viaggio/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 di 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 garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, informative sui mezzi e uffici informazioni dell'Azienda.

ART. 2 DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE GIACHINO SRL.

2.1. - Caratteristiche del sistema tariffario.

Il sistema tariffario chilometrico in vigore sulle linee di AUTOLINEE GIACHINO srl è stato approvato con *D.G.R. n. 13-6608 del 04/11/2013* dalla Regione Piemonte ed è entrato in vigore il 25/11/2013.

2.2. - Tipologia dei documenti di viaggio.

I titoli di viaggio si acquistano a bordo dell'autobus (biglietti e abbonamenti), presso la ns. sede e tramite procedura online (abbonamenti) e sono costituiti dalle seguenti tipologie:

- Biglietto corsa semplice;
- Tessera di Bigliettazione Integrata della Regione Piemonte (BIP)
- Abbonamento settimanale illimitato: valido per la settimana nella quale è stato acquistato, per un num. di corse illimitato, festivi compresi (salvo diverse disposizioni eccezionali stabilite dalla AUTOLINEE GIACHINO srl);
- Abbonamento mensile 5 gg.: valido sulle sole autolinee specifiche per lavoratori (operaie) per num. 42 corse mensili dal lunedì al venerdì (rinnovabili nei primi otto giorni del mese interessato);
- Abbonamento mensile illimitato: valido per il mese in cui è stato acquistato, per un num. illimitato di corse, festivi compresi (rinnovabili nei primi otto giorni del mese interessato);
- Abbonamento trimestrale illimitato: valido per 3 mesi consecutivi per un num. illimitato di corse, festivi compresi (rinnovabili nei primi otto giorni del trimestre interessato);
- Abbonamento annuale illimitato: valido dal mese in cui è stato acquistato per un anno consecutivo per un num. illimitato di corse, festivi compresi

- Abbonamento annuale studenti illimitato: valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo per un num. illimitato di corse, festivi compresi; è riservato agli studenti fino a 25 anni di età, dev'essere accompagnato da un documento di riconoscimento e per gli studenti dai 15 ai 25 anni da un documento comprovante l'iscrizione scolastica.

In caso di smarrimento, usura e malfunzionamento durante la fase di caricamento e/o validazione della tessera BIP, l'utente può richiederne un duplicato al costo di € 5.00 (previa dichiarazione del fatto avvenuto in caso di smarrimento/furto ed impegnandosi a riconsegnarla alla Autolinee Giachino in caso di ritrovamento. (nel caso ciò non si verifichi verrà applicata la sanzione del punto 21)).

I suddetti abbonamenti sono ricaricati su una tessera individuale di riconoscimento rilasciata dal ns. ufficio.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati

Abbonamento Formula 4 e 5 zone settimanale o mensile

Ha validità dal primo all'ultimo giorno del periodo per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata dalla convenzione.

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni

Provinciali della Regione Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali, escluse le linee di gran turismo.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi. Hanno validità annuale a partire dalla data del rilascio e vanno rinnovate (per chiarimenti in merito consultare il sito: <http://www.regione.piemonte.it/trasporti/tpl/tessera.htm/>)

2.3. – Integrazioni tariffarie.

Secondo le indicazioni della Provincia di Asti, AUTOLINEE GIACHINO srl ha stipulato accordi di integrazione tariffaria con altre aziende di trasporto. L'accordo consente ai viaggiatori in possesso dell'abbonamento "Formula" di viaggiare sui mezzi delle aziende aderenti. E' valido sulle tratte VILLANOVA – TORINO e VILLANOVA – RIVALTA; la tratta VILLANOVA FS – VILLANOVA PAESE NON è coperta dalla convenzione formula.

E' altresì attiva il sistema di Bigliettazione Integrata della Regione Piemonte (BIP) che permette la circolazione, con medesimo titolo di viaggio, su più operatori regionali.

Non possono essere richieste fermate in luoghi diversi da quelli stabiliti dalle Aziende dell'accordo.

Una convenzione con l'ASP consente ai viaggiatori in possesso di biglietti/abbonamenti ASP di utilizzare i nostri mezzi sulla tratta PALUCCO – ASTI nei periodi in cui è l'accordo è valido (l'utenza viene informata puntualmente attraverso comunicati sul sito internet e sui mezzi).

Un progetto della Provincia di Asti permette la libera circolazione dei possessori della tessera

argento su tutte le linee di trasporto pubblico locale extraurbano di competenza della provincia di Asti ad un prezzo ridotto del 50 % rispetto al costo del biglietto di corsa semplice ordinario. La tessera viene rilasciata dalla provincia ai Comuni che ne fanno richiesta e dai medesimi ai cittadini residenti con un'età superiore ai 65 anni. Il progetto viene rinnovato ogni anno solare e di conseguenza anche la validità delle tessere rilasciate dalla Provincia scade al 31/12 di ogni anno.

2.4. - Orari e coincidenze.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. AUTOLINEE GIACHINO srl declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Al personale di AUTOLINEE GIACHINO srl è raccomandato di collaborare con il personale delle altre ditte per favorire il rispetto delle coincidenze e l'interscambio dei viaggiatori.

- 1) I viaggiatori in possesso di tessera BIP o di tessera di libera circolazione devono provvedere alla sua convalida in salita attraverso l'apposito lettore installato a bordo.
- 2) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero è riportato sull'abbonamento stesso.
- 3) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 4) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio o la tessera BIP ad ogni controllo eseguito dal personale di AUTOLINEE GIACHINO srl. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo. Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 25).
- 5) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti ai corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte.
- 6) Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza, i portatori di handicap forniti di tessera rilasciata dalla Regione Piemonte.
- 7) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte di AUTOLINEE GIACHINO srl, a qualsiasi titolo richiesto.

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 ed i diritti dei passeggeri sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda; tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'art. 11 delle presenti condizioni di viaggio.

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 ad 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 dà 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 emesso 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, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle assistenza 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 con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico, ivi compresi 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. 11 delle presenti condizioni di viaggio.

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) Validare il titolo di viaggio (cartaceo o sistema BIP) o acquistare il biglietto a bordo mezzo
- b) Salita e discesa dagli autobus:

b1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

b2) 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 cenno con il braccio, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

b3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

b4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

b5) In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

- c) Durante il trasporto:

c1) 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.

c2) astenersi dal parlare al conducente, distrarre 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;

c3) non sporgersi dai finestrini e gettare qualunque oggetto dall'autobus.

c4) 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 fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.

La Autolinee Giachino declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c5) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c6) 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 rappresenti un pericolo per la sicurezza del servizio secondo le condizioni prescritte dal Codice della Strada. E' 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 o per gli altri viaggiatori.

- c7) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo
- d) salire in vettura in stato di ebbrezza;
- e) esibire al personale di controllo un documento d'identità. I viaggiatori infatti sono tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- f) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture
- g) 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
- h) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte

5.2 Responsabilità del passeggero per i danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi e 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

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici. 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

ART. 6 TRASPORTO DI BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.

Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

ART. 7 TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.);

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

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. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasporto: 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 (es allergia), su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare un altro posto eventualmente disponibile.

ART. 8 TRASPORTO DI COSE

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore

AUTOLINEE GIACHINO srl risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

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

ART. 9 OGGETTI RINVENUTI

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni di Villanova d'Asti. Il servizio è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 18.30 (lun/ven), e dalle 8.00 alle 12.00 (sab).

ART. 10 INFRAZIONI E SANZIONI

- a) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dall'art. 20 L.R. n. 1 del 04/01/2000 (importo pari a 70 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile della tabella).
- b) In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte di AUTOLINEE GIACHINO srl il sequestro definitivo del documento.
- c) Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, di cui al punto 5 del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere

dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale della Autolinee Giachino, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

ART. 11 RECLAMI E ORGANISMI 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*

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrati a:

Direzione d'Esercizio della AUTOLINEE GIACHINO srl - Via alla Stazione 29 – 14019 VILLANOVA D'ASTI (AT) fax n. 0141-947877, mail all'indirizzo info@autolineegiachino.it e autolineegiachino@legalmail.it

o, nell'ambito dei servizi del Consorzio COAS, ai seguenti Uffici di Relazione con il Pubblico (URP):

- **COAS** - Sito internet: www.consorziocoas.it – e-mail consorziocoas@legalmail.it - Numero verde: 800 97 85 79 (lunedì – venerdì: 08.00 – 12.00; 14.00 – 18.00)
- **URP ASP** - C.so Don Minzioni 86, 14100 ASTI - tel 0141 / 434611
- **URP ARFEA** - Via Savona 26, 15100 ALESSANDRIA - tel. 0131 / 445433

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili.

L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

11.1 - Segnalazione

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.

11.2. - Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione dei 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 canali dei disservizi

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente per servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 Km:

- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotte
- Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti

- Mancanza adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Entro 30 giorni 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.

11.2.1 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 dei 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 inoltrato compilando l'apposito modulo presente nel sito www.autorita-trasporti-it, dove troverà tutte le informazioni necessarie.

Il reclamo può essere inoltrato, anche, tramite raccomandata postale al seguente indirizzo:

- *Via Nizza 230, 10126 TORINO*

o e-mail:

- pec@pec.autorita-trasporti-it (PEC)
- reclami.bus@autorita-transporti.it

ART. 12 SOSPENSIONE SERVIZIO

Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale e Capodanno.

Eventuali altri periodi di sospensione, autorizzati dall'Ente Appaltante, verranno comunicati all'utenza attraverso i canali informati aziendali (sito internet, avvisi al pubblico esposti a bordo mezzo).

Nota: il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, al Regolamento UE n. 181/2011e, per le linee amministrare dalla Regione Piemonte, nella Legge Regionale n° 1 del 04/01/2000