



Nel rispetto della normativa vigente sui trasporti pubblici, APAM riconosce ai propri utenti i seguenti:

DIRITTI

- **accesso, certezza e continuità del servizio**
- **sicurezza personale e tranquillità di viaggio**
- **correttezza e cortesia da parte del personale**
- **informazioni adeguate sui servizi**
- **igiene e pulizia dei mezzi e dei luoghi di sosta**
- **agevole accesso agli uffici**
- **garanzia dell'osservanza del regolamento di viaggio**
- **indennizzo in caso di inadempienza da parte aziendale**

ed a garanzia loro e della sicurezza del servizio invita i Signori Viaggiatori allo scrupoloso rispetto delle seguenti disposizioni, ringraziando anticipatamente quanti sapranno osservarle.

DOVERI

ACCESSO AL SERVIZIO

- 1) **Le fermate sono tutte a richiesta.** La volontà di salire va comunicata per tempo con un cenno della mano, per favorire le manovre di arresto dell'autobus. E' quindi necessario presentarsi in fermata con qualche minuto di anticipo.
 - 2) **La salita si effettua dalla porta anteriore e la discesa da quella posteriore.** Negli autobus a tre porte quella centrale è riservata alla discesa e alla sola salita degli utenti diversamente abili.
 - 3) Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
 - 4) In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo
 - 5) **I passeggeri diversamente abili in carrozzina possono accedere** ai servizi di trasporto pubblico utilizzando gli autobus che espongono alla porta il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca.
- La prenotazione telefonica al n.0376 230339 (o 800/821194 da postazione fissa) è vivamente consigliata, a garanzia della presenza sulla corsa di un veicolo attrezzato e/o del corretto funzionamento del dispositivo di salita.

TITOLO DI VIAGGIO

- 6) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di **regolare titolo di viaggio**, adeguato alla tratta percorsa.
- 7) Il biglietto, l'abbonamento o altro documento di viaggio devono essere **mostrati al momento della salita in vettura**. Il biglietto deve essere **obliterato appena a bordo** ed in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva.
- 8) In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.

DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO DEL TRASPORTO PUBBLICO DI LINEA

9) Si deve conservare il titolo di viaggio **integro e riconoscibile** per tutto il tempo della sua validità.

10) Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'azienda.

11) Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (comprendendo fra questi anche i titolari di abbonamenti dimenticati o non ancora rinnovati) dovranno chiedere la regolarizzazione del proprio viaggio al personale di guida, che provvederà a rilasciare idoneo biglietto con la maggiorazione prevista per la vendita a bordo.

Qualora il **passeggero non intenda regolarizzare** la propria posizione, acquistando il necessario titolo di viaggio a bordo, sarà **invitato immediatamente a scendere**. Il personale autista e/o ispettivo è autorizzato, in caso di necessità, ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.

L'acquisto in vettura è consentito solo con moneta o banconote di 5 Euro.

COMPORTEMENTO IN VETTURA

12) Il passeggero è tenuto ad osservare per tutta la durata del viaggio un **comportamento corretto ed educato**.

13) Ogni viaggiatore può occupare **un solo posto a sedere**, dando la precedenza a persone in difficoltà come soggetti portatori di handicap, anziani, signore in gravidanza o con bambino in braccio. In ogni caso vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone diversamente abili.

14) Se in piedi **deve reggersi alle apposite maniglie** senza sostare sui gradini davanti alle porte o ingombrare le aree di salita e discesa.

15) Non deve utilizzare, senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.

16) **Non può fumare e tenere comportamenti che possano disturbare l'autista o gli altri passeggeri e/o mettere a rischio la sicurezza del viaggio** (es. sporgersi dai finestrini, trasportare sostanze pericolose, etc..).

17) **Non deve sporcare o danneggiare il mezzo di trasporto**. Nel caso di danni accertati dal personale di controllo, l'azienda si riserva il diritto di chiederne il risarcimento agli autori.

18) Non può chiedere informazioni all'autista durante la guida, ma eventualmente in fermata.

19) Deve rispettare scrupolosamente le disposizioni e le indicazioni dell'Azienda, segnalate dagli operatori aziendali, ai quali, quando richiesto, **deve fornire le proprie generalità**.

TRASPORTO BAMBINI

20) Il passeggero dotato di regolare documento di viaggio, può portare con sé, gratuitamente **un bambino di altezza non superiore al metro**. Nel caso di più bambini di altezza non superiore al metro, dovrà essere acquistato un biglietto ogni due bambini.

I bambini possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

TRASPORTO PASSEGGINI

21) E' ammesso il **trasporto gratuito di passeggeri**, purché, per ragioni di sicurezza, al momento di salire siano già **chiusi e bloccati** e così restino per tutto il viaggio, quindi:

**"PREGO, chiudete i vostri passeggeri"
"PLEASE, keep close your pushchair"
"S'IL VOUS PLAÎT, fermé votre poussette".**

TRASPORTO ANIMALI

Sono ammessi fino ad un **massimo di 3 per vettura**:

22) **Cani guida di passeggeri privi di vista**: senza biglietto, al guinzaglio e, ove esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L. 60/2006 – art. 1 – comma 5);
23) **Cani da caccia o di piccola taglia** (max 1 per passeggero) con biglietto ordinario, al guinzaglio e muniti di museruola;

24) I cani guida e quelli di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di **orario**, mentre per quelli da caccia l'ammissione è limitata da inizio servizio sino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 a termine servizio.

25) E' cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Ove ciò succeda, **l'accompagnatore è tenuto al risarcimento del danno**.

TRASPORTO BAGAGLI

26) E' ammesso il trasporto gratuito di **un solo bagaglio per ogni viaggiatore**, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Sono altresì ammessi al trasporto gratuito colli speciali i quali pur avendo una dimensione sino al massimo di cm. 80 abbiano le altre due limitate.

27) Ogni collo superiore alle misure di cm. 50x30x25, ma contenuto nelle dimensioni massime di cm. 80x45x25 e di peso inferiore ai Kg. 20, è soggetto al pagamento del biglietto della tariffa prevista per il passeggero. In deroga sono ammessi, a pagamento, anche colli speciali di notevole ingombro, di cui una delle dimensioni sia superiore al limite di cm. 80, purché l'affollamento dell'autobus lo consenta.

AVVERTENZE

SANZIONI PER CONTRAVVENZIONI AL REGOLAMENTO

- Il **viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio** è in contravvenzione* ed è tenuto a pagare una sanzione pecuniaria a titolo di ammenda, il cui valore è pari a cento volte il costo del biglietto di corsa semplice della prima fascia.
- In caso di **dimenticanza dell'abbonamento**, ci si deve munire di biglietto; diversamente il controllore potrà contestare la contravvenzione al regolamento ed il viaggiatore sarà tenuto a pagare, dopo aver esibito il regolare possesso dell'abbonamento, la somma di **10 Euro** a titolo di diritti amministrativi. .
- In caso di **riscontro abuso delle tessere di abbonamento** o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il **sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria**.

Il viaggiatore che contravviene alle norme del regolamento di viaggio può non essere accettato in vettura oppure essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del conducente, dei controllori o dei funzionari dell'Azienda, con riserva di ulteriore azione penale.

Il rifiuto della indicazione e la dichiarazione di false generalità costituiscono reati punibili con la reclusione e con la multa prevista rispettivamente dagli artt. 651, 462 e 496 del Codice Penale.

(* *contro la contravvenzione è ammesso ricorso motivato da inoltrare alla Direzione di APAM ESERCIZIO S.p.A. – Via dei Toscani n. 3, 46100 Mantova, entro 30 gg. dalla consegna o notifica del verbale.*

SERVIZIO MINIMO GARANTITO

In attuazione della Legge n. 146/1990, sulla regolamentazione del diritto di sciopero: tra APAM e le OO.SS. di categoria, sentito il parere delle Associazioni degli Utenti, è stato concordato di garantire, in caso di sciopero, il servizio completo di trasporto nelle due fasce di maggior afflusso di utenza:

dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e, dalle ore 12 alle ore 15.00

Dei giorni e delle modalità di ogni sciopero viene data tempestiva comunicazione sugli organi di informazione locale.

Il personale di guida e di controllo è tenuto a far rispettare queste disposizioni e nell'esercizio delle proprie funzioni, quale incaricato di pubblico servizio, è tutelato dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.