



# REGOLAMENTO DI VIAGGIO

## 8.1 REGOLE DI VIAGGIO

Per un corretto utilizzo del servizio è richiesto agli utenti di osservare alcune importanti regole.

### Accesso al servizio di trasporto

- 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 o centrale (nei bus dotati di tre porte).
- 3) Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- 4) In caso di sovraffollamento, alla partenza della corsa hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- 5) Gli utenti con disabilità motoria in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto pubblico utilizzando tutti gli autobus. Al fine di garantire una adeguata assistenza, APAM consiglia gli utenti la prenotazione telefonica al numero 0376 230339.

### Documenti di viaggio

- 1) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare e validato titolo di viaggio, adeguato alla tratta percorsa.
- 2) L'abbonamento deve essere sempre validato al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere acquistato/validato, presso le apposite validatrici appena a bordo e, in ogni caso, prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva. Si ricorda che i biglietti digitali acquistati tramite App devono essere convalidati manualmente nell'App stessa prima di salire a bordo, tramite il tasto "Convalida" dalla sezione "biglietti" con Dropticket o "Attiva" dalla sezione "i miei biglietti" con MooneyGo.
- 3) In caso di cattivo o mancato funzionamento di una validatrice, si deve dare immediato avviso al conducente e validare il titolo di viaggio presso un'altra validatrice.
- 4) È necessario conservare il titolo di viaggio poiché ricaricabile.
- 5) Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'Azienda.
- 6) Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (comprendendo fra questi anche i titolari di abbonamenti dimenticati o non ancora rinnovati) potranno acquistarlo a bordo tramite carta di credito o bancomat contactless (solo sul trasporto urbano) oppure 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. L'acquisto in vettura è consentito solo con moneta o banconote da 5 o 10€. Qualora il passeggero non intenda regolarizzare la propria posizione acquistando il necessario titolo di viaggio a bordo potrà essere multato o, in estrema ratio, invitato a scendere. Il personale viaggiante e di controllo è autorizzato in caso di necessità ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.
- 7) In caso di stage obbligatorio scolastico è possibile richiedere direttamente presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 un abbonamento ridotto. La richiesta deve essere documentata attraverso dichiarazione dell'istituto scolastico d'appartenenza indicante luogo e periodo di svolgimento dello stage.

### Comportamento in vettura

- 1) Il passeggero è tenuto a osservare per tutta la durata del viaggio un comportamento corretto ed educato
- 2) Ogni passeggero può occupare un solo posto a sedere, dando la precedenza a persone in difficoltà come soggetti con disabilità, anziani, donne in gravidanza o con bambino in braccio. Si ricorda che vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone con disabilità.
- 3) Se in piedi, i passeggeri devono reggersi alle apposite maniglie. E vietato sostare sui gradini davanti alle porte o ingombrare le aree di salita e discesa.

- 4) È vietato utilizzare senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.
- 5) È vietato fumare (anche sigarette elettroniche) 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, sottrarre i martelletti di sicurezza, etc.).
- 6) È vietato 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 ai responsabili.
- 7) È vietato disturbare l'autista durante la guida, ma egli è a disposizione per informazioni nei momenti di sosta e fermata.
- 8) Gli utenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le disposizioni e le indicazioni dell'Azienda che vengono segnalate attraverso gli operatori aziendali, ai quali gli utenti sono tenuti a fornire le proprie generalità qualora ne venga fatta richiesta.

#### Trasporto bambini e passeggeri

- 1) 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.
- 2) È ammesso il trasporto gratuito di passeggeri purché, per ragioni di sicurezza, al momento di salire siano già chiusi e bloccati, e così restino per tutta la durata del viaggio.

#### Trasporto animali

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

- 1) Sono ammessi cani guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti senza biglietto, al guinzaglio e, se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L.60/2006 – art. 1 – comma 5).
- 2) Sono ammessi cani di piccola o media taglia (max. 1 per passeggero) con biglietto ordinario, al guinzaglio e muniti di museruola.
- 3) I cani guida e i cani di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre l'ammissione a bordo di altri cani è vietata negli orari di punta (dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00, dalle ore 17.30 alle ore 19.00).
- 4) Deve essere cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, sporchi o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

#### Trasporto bagagli

- 1) È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25cm.
- 2) Ogni collo superiore alle misure di 50x30x25cm è soggetto al pagamento di apposito biglietto; le misure massime dei bagagli (valigie, biciclette, monopattini o altro) consentite a bordo devono avere dimensioni massime di 80x45x25cm e peso non superiore ai 20kg.
- 3) Le biciclette pieghevoli e i monopattini possono essere trasportati a bordo autobus solamente se chiusi. Per il trasporto di biciclette e monopattini è necessario acquistare un biglietto ordinario aggiuntivo al titolo di viaggio dell'utente. Si raccomanda di posizionarli in modo da non risultare pericolosi o arrecare intralcio/danno agli altri passeggeri.
- 4) È assolutamente vietato introdurre a bordo autobus biciclette e monopattini elettrici.

#### Video sorveglianza

Sui veicoli, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, è installato un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso. Le immagini riprese sono trattate e conservate

in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy. La visione delle registrazioni è consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di

## 8.2 CONTRAVVENZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare\* titolo di viaggio è in contravvenzione ed è tenuto a pagare una sanzione amministrativa pecuniaria a titolo di ammenda il cui valore è pari a cento volte il costo del biglietto di corsa semplice di classe minima. Si ricorda che in caso di dimenticanza dell'abbonamento, è sempre necessario munirsi di biglietto. In caso contrario, l'utente è passibile di contravvenzione che può essere ricondotta ad "abbonamento dimenticato", dopo aver esibito il regolare possesso dell'abbonamento, e pagato la somma di 10€ a titolo di diritti amministrativi.

In caso di riscontrato 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. Gli utenti che contravvengono alle norme del regolamento di viaggio possono vedersi negato l'accesso alla vettura, tramite diffida o sospensione dell'abbonamento.

Qualora il personale di controllo dell'Azienda lo ritenga opportuno, al viaggiatore che viola le norme del regolamento di viaggio può essere richiesto di scendere dall'autobus prima della fine del viaggio. In base alla gravità degli episodi che violano le norme del regolamento di viaggio, l'Azienda si riserva di intraprendere un'eventuale azione penale.

La regolarizzazione delle contravvenzioni può avvenire

- presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a Mantova;
- presso l'APAM Infopoint di Brescia in Viale della Stazione, 47;
- presso l'Infopoint Turismo e Mobilità di Viale della Stazione a Brescia;
- attraverso bollettino sul conto corrente postale n. 10095461;
- attraverso vaglia postale intestato alla direzione APAM, Via dei Toscani 3/c (Mantova);
- sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it) nella sezione dedicata allo shop online.

La violazione comporta il pagamento dell'importo di 160,00€, ridotto a un terzo pari a 64,00€ comprensivi di 10,00€ a titolo di spese amministrative se conciliata entro 60 giorni. In caso di pagamento entro 5 giorni dall'elevazione della contravvenzione, la somma da versare è pari a 47,00€ comprensivi di 10€ a titolo di spese amministrative.

Nel caso di reiterazione della violazione nell'arco di un triennio, l'importo della seconda multa si intende raddoppiato (art. 46 legge R.L. 06/12).

Verso la contravvenzione è ammesso ricorso motivato da inoltrare alla Direzione di APAM Esercizio SpA - Via dei Toscani, 3/c - 46100 Mantova entro 30 giorni dalla consegna o notifica del verbale.

## 8.3 ACCESSO AGLI UFFICI

Per mettersi in contatto con APAM gli utenti possono servirsi di diversi canali di comunicazione.

### Customer Care aziendale

Il Customer Care APAM è contattabile al numero 0376 230339 ed è a disposizione per degli utenti per qualsiasi tipo di informazione o richiesta (informazioni sul servizio o sui titoli di viaggio, segnalazioni di disagi o reclami). Il servizio è in funzione tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 19.00.

---

\* è regolare il documento di tariffa corrispondente alla tratta da percorrere purchè validato.

## Oggetti Smarriti

È possibile fare riferimento al Customer Care anche per informazioni sugli oggetti smarriti, fornendo indicazioni su linea e orario del presunto smarrimento. Gli operatori effettueranno adeguate verifiche e, in caso di rinvenimento dell'oggetto, risponderanno entro 48 ore. Gli oggetti rinvenuti saranno comunque conservati per due mesi e potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/c - Mantova.

Trascorsi due mesi

- i documenti di identità vengono spediti per posta al Comune che li ha rilasciati;
- tutti gli altri oggetti vengono consegnati al Comune di Mantova oppure a enti di beneficenza di sicura identificazione.

Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/C a Mantova dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

In una apposita sezione del sito [www.apam.it](http://www.apam.it) sono inserite le avvertenze utili ai clienti per reclamare i propri oggetti.

## Social

APAM ha a disposizione il servizio WhatsApp: per ottenere informazioni in tempo reale è sufficiente mandare un messaggio al numero dedicato 348 2317678 e il Customer Care APAM risponderà immediatamente fornendo tutte le indicazioni necessarie.

Del mondo social di APAM fanno parte anche: la pagina ufficiale Facebook ([https:// www.facebook.com/apam.mn/](https://www.facebook.com/apam.mn/)), la pagina ufficiale X Twitter (@apam\_mn), la pagina ufficiale Instagram (apam.mn), il canale Youtube (apammn) e APAM mobile (l'app che permette di consultare orari e itinerari, visualizzare le news e gli orari completi).

## Web

Sul sito APAM [www.apam.it](http://www.apam.it) sono reperibili informazioni sulle linee, sulle eventuali modifiche e tutte le novità sui servizi. Per domande specifiche per le quali non si sia individuata una risposta sul sito è possibile inviare una e-mail all'indirizzo [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it).

## Accesso diretto

È possibile chiedere informazioni anche presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10\* o l'APAM Infopoint di Brescia in Viale della Stazione, 47\*\*.

## **8.4 RECLAMI**

In caso di disagio o di aspetti del servizio fuori standard, può essere presentato reclamo scritto ad APAM Esercizio SpA, utilizzando i seguenti canali:

- presso l'APAM Infopoint di piazza Cavallotti, 10;
- presso l'APAM Infopoint di Brescia in Viale della Stazione, 47;
- via e-mail scrivendo a [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it);
- tramite form sul sito [www.apam.it/it/reclami](http://www.apam.it/it/reclami);
- via posta ordinaria all'indirizzo APAM Esercizio SpA - Via dei Toscani, 3/C - 46100 Mantova;
- via fax al numero 0376 230330.

I riscontri sul trattamento e l'esito dei reclami avvengono nel massimo di 5 giorni in caso di segnalazioni telefoniche e nel massimo di quindici 15 per notifiche scritte o casi che richiedono un'istruttoria.

---

\*dallunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30; sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30; domenica chiuso.

\*\* da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00; sabato e domenica chiuso.

Trascorsi 90 giorni dall'invio ad APAM è possibile presentare segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n° 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza, 230 – 10126 Torino;
- inviando una email a [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
- apposito accesso telematico (SiTe) sul sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

## **8.5 RIMBORSI**

Per richieste di rimborso è possibile scrivere una e-mail a [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it), scrivere ad APAM Esercizio SpA, Customer Care, Via dei Toscani, 3/C, 46100 Mantova oppure inviare un fax al numero 0376230330.

Tutte le richieste di rimborso devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando data, ora, linea e descrizione dell'inadempienza aziendale. Si ricorda che è previsto rimborso in caso di gravi disservizi sicuramente imputabili a responsabilità dell'Azienda e qualora APAM non abbia provveduto ad istituire un servizio sostitutivo.

In tal caso:

- qualora l'utente viaggi con biglietto di corsa semplice, verrà rimborsato il valore del biglietto acquistato e non utilizzato;
- qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di interesse.

Non sono ammesse a rimborso le domande conseguenti ad anomalie di servizio dovute a forza maggiore e a fattori esterni alla capacità organizzativa dell'Azienda (es. rallentamenti della circolazione dovuti al traffico, blocchi stradali e deviazioni di percorsi, intemperie, etc.).

L'Azienda non concede rimborso di biglietti e carnet multicorsa se non in casi eccezionali e opportunamente motivati. Le richieste devono essere pertanto inoltrate in forma scritta e opportunamente motivate. In caso di accettazione della richiesta, il rimborso non potrà essere elargito in contanti ma attraverso titoli di viaggio sostitutivi.

È possibile richiedere rimborso di abbonamenti annuali non completamente utilizzati. Il rimborso deve essere richiesto per iscritto e previa restituzione del titolo. Il rimborso viene riconosciuto in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero; il rimborso viene erogato in contanti.

Le richieste di rimborso per gli abbonamenti settimanali e mensili vengono accettate in caso di effettiva impossibilità di utilizzo del servizio di trasporto pubblico che deve essere opportunamente documentata e solamente qualora il titolo di viaggio non sia stato oblitterato, o ad ogni modo prima dell'inizio del periodo di validità. La richiesta deve essere inoltrata ad APAM per iscritto. Il rimborso viene elargito con una penale del 10%, previa restituzione dell'abbonamento, e viene erogato in contanti.

È possibile richiedere direttamente all'APAM Infopoint di piazza Cavallotti un abbonamento ridotto in caso di stage obbligatorio scolastico. La richiesta deve essere documentata attraverso dichiarazione dell'istituto scolastico d'appartenenza indicante luogo e periodo di svolgimento dello stage curricolare.

## 8.6 RISARCIMENTO DANNI

Sono ammesse domande di risarcimento:

- per danni alla persona in seguito a cadute dall'autobus o in autobus o derivanti dal coinvolgimento in sinistri stradali per i quali è prevista una copertura assicurativa;
- per danneggiamento di indumenti o oggetti direttamente attribuibile a responsabilità dell'Azienda entro il massimale di 100€.

Per ottenere risarcimento è necessario segnalare immediatamente il danno subito al conducente e rivolgere tempestiva richiesta scritta e circostanziata alla direzione dell'Azienda che si riserva di rispondere, definita una istruttoria, entro 25 giorni. Nella risposta verranno indicate le eventuali modalità di risarcimento.

Nei casi di rigetto delle richieste, l'Azienda informa il richiedente sulle modalità (tempi, autorità) di impugnazione dello stesso provvedimento negativo. APAM privilegia ogni forma di risoluzione amichevole di qualsivoglia controversia con gli utenti, con indirizzo, in caso di insuccesso, verso forme di conciliazione stragiudiziale (es: arbitrato).

