

CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

1 Carta della Mobilità: di cosa si tratta?

Actv S.p.A., la società del trasporto pubblico di Venezia, con la "Carta della mobilità" vuole dare visibilità al suo impegno per migliorare i propri servizi.

La Carta della Mobilità consente ai Clienti di verificare la qualità dei servizi erogati a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione.

La Carta è parte integrante dei Contratti di Servizio sottoscritti con la Provincia di Venezia, il Comune di Venezia e il Comune di Chioggia.

2 La "politica" Actv

Alla base della missione di Actv S.p.A. sta l'offerta di servizi di trasporto e prioritariamente quelli previsti nei Contratti di Servizio.

La politica di Actv ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti (con particolare attenzione alla legislazione sulla salvaguardia dell'ambiente) in modo che risultino

pienamente rispondenti alle esigenze della clientela sia residente che turistica coniugando competitività a qualità fornita.

Per raggiungere questo obiettivo è necessaria un'azione mirata e diffusa di razionalizzazione del sistema azienda che garantisca una maggiore efficienza dei processi e il raggiungimento di standard qualitativi in linea con le prerogative definite nei Contratti di Servizio.

Pertanto Actv si impegna a:

- Garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti obiettivi misurabili in termini di utenti percentualmente soddisfatti;
- Valorizzare il capitale umano attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, come garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- Investire risorse nel rinnovo tecnologico della società - nelle sue varie articolazioni - attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.
- Rafforzare la propria presenza sul mercato con l'obiettivo di realizzare sinergie con forte contenuto industriale e di favorire l'integrazione dei servizi a beneficio del cliente.

Condizione fondamentale per il rispetto di tali impegni è l'adeguamento del sistema di gestione aziendale alle norme nazionali e internazionali sulla qualità.

Actv ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme **UNI EN ISO 9001:2000**.

3 Gli impegni di Actv

Durante gli spostamenti Actv è impegnata a garantire, salvo causa di forza maggiore od eventi imprevisi ed imprevedibili, i diritti dei Clienti relativi a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulla modalità del viaggio e sulle tariffe;
- puntualità del servizio;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

4 Gli impegni del Cliente

Durante il viaggio i Passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- salire sui mezzi dotati di documento di viaggio;
- occupare un solo posto a sedere;
- non insudiciare né danneggiare mezzi e impianti;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- facilitare le formalità relative ai controlli;

- rispettare le disposizioni e le istruzioni ricevute dal personale preposto;
- evitare accuratamente comportamenti che in qualche modo possono compromettere la sicurezza del viaggio e la qualità del servizio;
- utilizzare gli appositi spazi per il deposito dei bagagli;
- trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- cedere il posto alle donne incinte, agli anziani e in generale alle persone con difficoltà motorie.

Inoltre è espressamente vietato:

occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; occupare posti riservati; utilizzare in modo improprio le porte di salita e discesa degli autobus ed i percorsi di entrata ed uscita agli approdi; aprire i finestrini se ciò crea disturbo; gettare oggetti dai finestrini; esercitare attività di vendita ambulante; fumare in qualsiasi pertinenza aziendale.

5 Come contattarci

Actv comunica con la Clientela mediante:

- il call center Helloveneziana operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 tel. 041.24.24 (tariffa urbana);
- gli uffici della società (tel. 041 272 2111) che possono essere contattati dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

In caso di emergenza per comunicazioni urgenti durante le ore notturne è possibile utilizzare i seguenti numeri: 041 2722479 per il Servizio Navigazione e 041 2722724 per il Servizio Automobilistico.

Informazioni sulla rete, gli orari ed i documenti di viaggio si possono trovare:

- presso i punti vendita Helloveneziana presenti agli approdi ed in terraferma, presso le paline del servizio automobilistico e presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione;
- consultando i siti:
www.actv.it e www.helloveneziana.com
chiamando il call center Helloveneziana (+39) 041.24.24.

Con cadenza stagionale Actv predispose gli opuscoli contenenti gli orari dettagliati dei servizi.

Gli opuscoli si possono reperire:

- per il servizio navigazione presso i punti vendita Helloveneziana di P.le Roma e presso gli approdi;
- per il servizio automobilistico presso i punti vendita Helloveneziana di P.le Roma, Ferrovia Venezia, Tronchetto, Lido SME, Punta Sabbioni, Mestre via Cardinal Massaia, Mestre Piazza Barche, Dolo, Mirano, Aeroporto, Sottomarina e Chioggia.

Eventuali reclami possono essere presentati:

- utilizzando il registro dei reclami disponibile a richiesta a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo a disposizione presso i depositi automobilistici di Chioggia, Dolo e Lido;
- utilizzando le apposite urne installate nell'agenzia Helloveneziana a Piazzale Roma e presso l'Agenzia Helloveneziana di via Cardinal Massaia a Mestre;
- tramite lettera indirizzata a: Actv - Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia;
- via e-mail all'indirizzo: direzione@actv.it.

I reclami dovranno chiaramente riportare:

- nome, cognome, indirizzo del Cliente;

- descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data, ora e linea interessata.

Actv provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette.

Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso, segnalazioni o suggerimenti.

6 Le Condizioni Generali di Trasporto

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è prestato da Actv S.p.A. (Actv o anche "il vettore") con l'applicazione e secondo l'osservanza delle seguenti "Condizioni Generali di Trasporto". Gli utenti del servizio di trasporto di Actv sono chiamati a Contribuire a che il servizio di TPL si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono invitati ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" qui di seguito descritte, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza del servizio emanate da Actv e nei casi specifici dal personale di quest'ultima, ed infine ad osservare le regole e normative dettate dalle leggi nazionali e della Regione Veneto ed alle disposizioni delle altre Autorità competenti.

6.1 DEFINIZIONI

- "Contratto": il contratto di trasporto tra l'utente e Actv stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso dell'utente a bordo del Mezzo.

- “Servizio”: il servizio di trasporto prestato da Actv effettuato con autobus e natanti in conformità alle previsioni del Contratto di Servizio stipulato tra Actv e l'Ente Affidante.
- “Condizioni Generali di Trasporto”: l'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento.
- “Utente”: qualunque persona fisica che usufruisce dei Mezzi del trasporto pubblico.
- “Mezzi”: autobus e natanti utilizzati nel servizio Actv.
- “Titolo di viaggio”: documento necessario per attestare la stipula del contratto di trasporto tra l'utente e il vettore.
- “Obliterare”: convalidare, a mezzo dell'apposita apparecchiatura, il titolo di viaggio, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio.
- “Tariffa”: il corrispettivo pagato dall'utente per acquistare il titolo di viaggio e poter poi usufruire del servizio di trasporto.
- “Linea”: il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.
- “Rete”: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.
- “Viaggio”: itinerario lungo la rete prescelto dall'utente da percorrere, usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

6.2 TITOLI DI VIAGGIO

- Gli utenti del servizio di trasporto Actv per usufruire del servizio stesso, devono, ai sensi dell'art. 37 della L.R. 30/10/1998, n° 25, munirsi di un titolo di viaggio valido ed idoneo secondo le norme tariffarie vigenti per il viaggio da percorrere. Il viaggio s'intende iniziato con la salita dell'utente sul mezzo

- e concluso dopo la discesa dallo stesso, salvo quanto previsto al successivo paragrafo III.
- Il titolo di viaggio: deve essere acquistato dall'utente di regola prima di salire a bordo del Mezzo presso i punti vendita aziendali, le rivendite autorizzate o le emittitrici automatiche; ovvero può essere acquistato a bordo dei Mezzi solo nei casi in cui sia espressamente ammesso ed alle condizioni e tariffe vigenti;
 - deve essere convalidato nell'apposita "obliteratrice" posta a bordo dei Mezzi o presso il pontile di imbarco (ad eccezione del caso in cui il titolo di viaggio sia acquistato già preobliterato). La mancata convalida per avaria o cattivo funzionamento della "obliteratrice" va segnalata tempestivamente al conducente o al marinaio che, solo in questo caso, potrà provvedere direttamente alla convalida;
 - deve essere conservato per l'intera durata del viaggio;
 - non è cedibile da un utente all'altro dopo l'obliterazione;
 - deve essere esibito a richiesta del personale Actv, o di altro personale munito di regolare documento di identificazione, preposto, per legge o su disposizione di Actv, alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della regolarità e della sicurezza del Servizio;
 - può essere ritirato dal personale Actv, come la tessera di abbonamento o CartaVenezia, a seguito di controlli e verifiche da cui emerge l'irregolarità del medesimo.
 - Il diritto dell'utente a viaggiare cessa con la discesa dal Mezzo, fatta eccezione:
 - per i possessori di biglietto di andata e ritorno, che possono effettuare il viaggio di ritorno convalidando nuovamente il biglietto, la cui validità è, di norma, limitata alla giornata di convalida;

- per i possessori di titolo di viaggio a tempo, che consente l'interscambio e l'uso anche discontinuo di due o più Mezzi anche su più linee della stessa rete di trasporto o, quando previsto dal tariffario, di più reti di trasporto, fino a destinazione, di norma con esclusione del viaggio di ritorno sulla stessa linea, e comunque entro il limite di validità temporale indicato dal titolo di viaggio, che decorrerà dall'ora di obliteratione impressa all'inizio del viaggio;
- per i possessori di titolo di viaggio a tratta che consente:
 - lo spostamento tra due località, comprese nelle tratte tariffarie, anche con cambio di linea e/o vettura in coincidenza, quando previsto;
 - per i biglietti convalidati sulle linee extraurbane, di viaggiare nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia) fino ad un'ora dall'orario impresso dall'obliteratrice all'inizio del viaggio;
 - per i biglietti per tariffe extraurbane, convalidati nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia), di iniziare il viaggio con le linee extraurbane entro un'ora dall'orario impresso dall'obliteratrice all'atto della convalida.
- La tessera di abbonamento è personale e può essere utilizzata solo dal titolare. Dà diritto a viaggiare solo se accompagnata dal tagliando di abbonamento, corrispondente alla tipologia tariffaria della tessera, che deve essere convalidato all'inizio del periodo di validità e compilato in ogni sua parte.
- Gli abbonamenti sono validi dal primo all'ultimo giorno del periodo per il quale è stato acquistato e rilasciato il relativo tagliando.
- Gli abbonati, nel caso la tipologia del loro abbonamento consenta di viaggiare solo su alcune

linee, possono utilizzare anche le altre limitatamente ai soli tratti di percorso coincidente.

- Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio in vigore sono quelle di volta in volta approvate dagli Enti preposti secondo le leggi vigenti della Regione Veneto.
- Sono ammessi alla libera circolazione sui mezzi:
 - gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti, durante il servizio, muniti di titolo idoneo o di idoneo documento di riconoscimento;
 - i bambini fino al compimento dei quattro anni di età.
- Sono ammessi a circolazione a tariffa agevolata gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti, muniti di documento e/o tessera rilasciata dall'Ente competente.

6.3 RESPONSABILITA' DI ACTV

- I. Actv non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale di servizi di TPL dovuti a causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine o di sicurezza pubblica, né comunque per la interruzione o sospensione del servizio di TPL per cause indipendenti dalla sua volontà o al di fuori del suo dominio, quali per esempio, ma non solo: scioperi di qualsiasi genere, preventivamente annunciati o meno, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle competenti Autorità, ecc.
- II. Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie o diritto a rimborsi.
- III. Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, Actv si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile.

IV. La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine, si esplica inoltre nelle pertinenze aziendali.

6.4 MOBILITA' DELLE PERSONE CON RIDOTTA CAPACITA' MOTORIA

Il servizio di trasporto pubblico è accessibile da parte delle persone con ridotta capacità motoria sui Mezzi all'uopo idonei e/o adattati in conformità alle norme di legge, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati. In tutti gli altri casi, l'accesso ai mezzi in servizio di TPL da parte delle persone con ridotta capacità motoria può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

La fruizione del servizio di trasporto da parte dei passeggeri in carrozzina per ridotta capacità motoria avviene in conformità alle previsioni delle norme tariffarie vigenti per la rispettiva linea.

6.5 TRASPORTO DI COSE

6.5.1 Bagagli a mano

I bagagli possono essere trasportati alle seguenti condizioni:

- I. Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio, può trasportare con sé gratuitamente due bagagli o pacchi di dimensioni non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.
- II. Possono essere trasportati gratuitamente nella quantità di uno per utente:
 - strumenti musicali entro le dimensioni di cui al punto V;
 - canne da pesca contenute in apposita custodia (max 5);
 - sci;

- carrelli della spesa per uso domestico;
- I passeggini e le carrozzine per bambini solo se ripiegati.

- III. Nel servizio di Navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentono, è permesso l'imbarco ed il trasporto gratuito del passeggino o della carrozzina non ripiegati.
- IV. Per il bagaglio di tipologia diversa o eccedente per dimensioni e/o per numero da quello di cui ai punti precedenti, l'utente deve acquistare il titolo di viaggio, fermo restando quanto previsto ai successivi punti del presente articolo.
- V. Possono essere trasportati, dietro pagamento della tariffa vigente, e in numero non superiore a tre per ogni utente per i natanti, e non superiore a due per ogni utente per gli autobus, i bagagli o pacchi di dimensioni fino a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.
- VI. Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni. Nell'ambito del servizio di navigazione restano salve le previsioni di cui al punto 6.5.2 Trasporto merci.
- VII. I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non recare disagio per gli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso.
- VIII. E' vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri.
- IX. Il trasporto di bagagli di cui ai punti I - II - III - IV

e V, può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del preposto alla conduzione del Mezzo, in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del Mezzo stesso o del servizio di trasporto.

- X. Actv non è in alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali degli utenti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei Mezzi.
- XI. Gli oggetti rinvenuti saranno conservati per un periodo massimo di tempo di 7 (sette) giorni e poi saranno consegnati, come prescritto dalla legge, presso gli uffici preposti dei Comuni nel cui territorio è stato rinvenuto il bene.

7.5.2 Trasporto merci sui natanti

In considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità di persone e cose in ambito lagunare, è consentito il trasporto di merci su determinati mezzi e linee del servizio di navigazione, alle condizioni particolari stabilite da Actv e secondo le norme tariffarie in vigore.

- I. Le merci devono essere contenute in idonei contenitori e possono essere trasportate su carrelli, senza arrecare danno e/o fastidio a persone e cose, nonché produrre danneggiamenti ai mezzi Actv.
- II. Il trasporto delle merci deve essere autorizzato dal preposto al comando, a suo insindacabile giudizio.
- III. Le merci devono essere posate a terra o nelle apposite aree indicate dal personale di bordo, in modo da non recare disagio per gli altri viaggiatori.
- IV. E' vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare i Mezzi o dare disturbo ai passeggeri.
- V. Actv non è responsabile del furto, smarrimento o

danneggiamento delle merci trasportate.

- VI. Il trasporto di biciclette, ciclomotori e motocicli è assimilato al trasporto merci, e sottoposto alle medesime limitazioni e condizioni, ma non devono essere contenute in alcun contenitore o custodia.
- VII. Al trasporto di merci, biciclette, ciclomotori e motocicli si applicano le speciali tariffe in vigore.

6.5.3 Trasporto autoveicoli

Il trasporto di autoveicoli è previsto a bordo delle navi traghetto, su autorizzazione delle Autorità marittime competenti.

Le condizioni particolari di trasporto sono stabilite da Actv, secondo le norme e limitazioni imposte dalle Autorità competenti.

6.6 TRASPORTO DI ANIMALI

- I. A bordo dei Mezzi sono ammessi al trasporto gratuito, nel numero massimo di uno per passeggero:
 - cani/guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
 - cani di piccole dimensioni purché tenuti in braccio e con museruola;
 - **solo nel servizio di navigazione**, cani purché muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
 - altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.
- II. Previo acquisto di idoneo titolo di viaggio al prezzo previsto dalle norme tariffarie vigenti, è ammesso il trasporto di animali purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

- III. Le gabbie ed i contenitori devono impedire, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno durante il trasporto e devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose.
- IV. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere comunque limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di situazioni di particolare affollamento del Mezzo o qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.
- V. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

6.7 COMPORTAMENTO A BORDO DEI MEZZI ED IN FERMATA: NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

- I. Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n° 753 del 11/07/1980.
- II. **Servizio automobilistico:** in considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, l'utente in attesa, all'approssimarsi del mezzo utile, è tenuto a segnalare con un cenno della mano la sua richiesta di fermata. All'approssimarsi della fermata di arrivo l'utente a bordo deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata" posizionato all'interno dell'autobus.
Servizio navigazione: l'utente è chiamato ad avvicinarsi alla postazione di uscita del natante.
- III. Nel servizio automobilistico, nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi l'utente deve

- sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie presenti nel mezzo. Actv non è responsabile per i danni subiti dall'utente che viaggia in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.
- IV. L'utente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia.
- V. Il personale incaricato può impedire l'accesso sui Mezzi ovvero intimare l'allontanamento, senza diritto ad alcun rimborso, agli utenti che si trovino in stato di manifesta ubriachezza, che offendano la decenza, che diano pubblico scandalo o rechino disturbo agli altri utenti e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte da Actv, ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.
- VI. Gli utenti sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le mamme con bambini.
- VII. E' consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (es. malore, borseggio, molestia, guasto).
- VIII. E' fatto divieto ad ogni utente, e le violazioni saranno sanzionate secondo quanto previsto dalla norme di legge:
- a - salire o scendere dal Mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte, dalle indicazioni poste all'interno ed all'esterno del Mezzo e quando questo è in movimento;
- b - occupare più di un posto a sedere o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;

- c - aprire i finestrini del Mezzo, se ciò disturba gli altri utenti;
- d - gettare oggetti dai finestrini (sanzione maggiore quando il fatto avviene con il Mezzo in movimento);
- e - sporgersi dai finestrini con il Mezzo in movimento;
- f - fumare a bordo dei Mezzi e negli impianti di fermata e nelle pertinenze aziendali;
- g - azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sui Mezzi e come tale evidenziato;
- h - arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai Mezzi o ai locali aziendali;
- i - depositare nei locali aziendali o trasportare sui Mezzi bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- j - accedere sul Mezzo con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- k - distrarre il personale durante la conduzione del mezzo, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- l - chiedere al conducente di salire o scendere dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- m - cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o tenere comportamento sconvolgente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- n - accedere sul mezzo in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non

- consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri;
- o - senza apposita autorizzazione è vietato esercitare qualsiasi commercio nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitari;
- p - accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia o repulsione agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.
- IX. Per le infrazioni per le quali è prevista l'applicazione di una sanzione amministrativa è ammesso il pagamento immediato, nelle mani di chi constata l'infrazione e con effetto liberatorio per tutti gli obbligati. Qualora, per qualsiasi motivo, il pagamento non avvenga immediatamente, può provvedersi ad esso anche a mezzo conto corrente postale entro 60 giorni dalla contestazione. In caso di mancato pagamento nei termini previsti si adatteranno i provvedimenti di legge.
- X. Le persone che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza impartite dal personale addetto al servizio possono essere allontanate dai Mezzi o dai locali e pertinenze aziendali.

6.8 SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ NEI TITOLI DI VIAGGIO

- I. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio comunque non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo dell'utente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

- II. Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge nazionale e regionale vigente ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo Actv
- III. L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/98 da parte di Agenti Accertatori che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando ciò i diritti ed i doveri del pubblico ufficiale.
- IV. L'utente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità accertabili da valido documento di identità personale.
- V. I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo della Tariffa dovuta per il Viaggio. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale.
- VI. Qualora l'utente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. L'utente ha diritto di inserire nel verbale una propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.
- VII. Il rifiuto a fornire i dati di identificazione e il rifiuto del pagamento immediato della sanzione dà luogo alla discesa forzata dal mezzo alla prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia.
- VIII. L'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli artt. 462 e 465 del Codice Penale.

6.9. AVVISI ED ORARI AL PUBBLICO

- I. L'utente è tenuto a leggere attentamente gli avvisi Actv esposti all'interno dei Mezzi, delle agenzie, dei concessionari o rivenditori di titoli di viaggio, dei locali e pertinenze aziendali.
- II. Gli orari ufficiali di partenza e di transito dei Mezzi sono esposti presso i principali impianti di fermata e sono riportati sulle pubblicazioni periodiche di Actv o società del Gruppo. Actv non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.
- III. Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni Actv possono essere variati temporaneamente senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore o per casi di pubblica necessità. Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono comunque indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà di Actv che quindi declina ogni responsabilità per mancate coincidenze rispetto all'orario esposto.
- IV. Gli utenti saranno informati, nei termini di legge, su interruzioni del servizio dovute a scioperi legittimamente proclamati.
- V. Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali.
- VI. In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale si autorizzerà la prosecuzione del viaggio, eventualmente per altra via, per permettere di giungere a destinazione senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

6.10 DISCIPLINA DEI RIMBORSI

- I. Gli utenti avranno diritto al rimborso del titolo di viaggio limitatamente al valore dei documenti di viaggio pagato, nei casi in cui, per colpa grave

dell'azienda, il servizio sia stato sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell'azienda.

- II. Per tali rimborsi si adatteranno le norme di legge in materia.
- III. Specifiche forme di rimborso potranno essere previste o riportate per particolari titoli di viaggio (servizi a prenotazione, ecc.).
- IV. In caso di modifiche tariffarie il rimborso dei biglietti fuori corso avviene con la sostituzione degli stessi, entro 6 (sei) mesi dalla data di entrata in vigore delle nuove tariffe, con biglietti nuovi previo eventuale conguaglio in denaro.

6.11 REGISTRO DEI RECLAMI

- I. Presso alcuni insediamenti di Actv (Centri di Informazione e uffici aziendali, purché aperti al pubblico) e a bordo dei natanti è a disposizione un registro per reclami riguardanti il servizio aziendale.
- II. Il reclamo sui registri o con altra comunicazione firmata e recapitata presso i preposti uffici e/o sedi di Actv, deve contenere gli estremi del reclamante ed il suo domicilio e riceverà risposta nel termine di 30 giorni.

6.12 PUBBLICITA' DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto, e ogni loro variazione o modificazione, saranno pubblicate sul sito www.actv.it, esposte o disponibili presso le biglietterie autorizzate Hellovenezias e un estratto delle stesse sarà in sintesi pubblicato sulla Carta della Mobilità e su altre pubblicazioni di Actv.

6.13 CODICE PRIVACY

Actv S.p.A. informa che i dati personali dei suoi clienti comunque raccolti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di trasporto pubblico (ad esempio: rilascio Carta Venezia, rilascio tessera di abbonamento, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, etc.) saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Codice Privacy e saranno archiviati in via elettronica. Tali dati potranno anche essere trasmessi a terzi al fine degli adempimenti di cui al Contratto di Servizio, nonché per motivi di indagini statistiche, di valutazione della soddisfazione del cliente e comunque al fine di migliorare il sistema di Trasporto Pubblico Locale. Actv informa che ai sensi dell'art. 7 del Dlgs 196/06 il cliente ha diritto di ottenere la cancellazione dei suoi dati personali dai nostri archivi. Si informa altresì che ai sensi dell'art. 13 del Codice Privacy, la mancata comunicazione dei dati personali dei propri clienti ovvero la richiesta della loro cancellazione dai nostri archivi può comportare in alcuni casi la mancata prestazione dal servizio di trasporto.

7 I fattori della qualità

Nel capitolo che segue viene compilata la "pagella" di Actv secondo i principi e le modalità stabilite dalla legge.

Le "materie" sono i vari fattori della qualità, cioè gli aspetti del servizio che influiscono in maniera determinante sulla bontà del prodotto offerto.

I "voti" sono la valutazione oggettiva riferita a ciascun fattore della qualità e calcolata secondo parametri numerici e con metodo matematico.

Essi fotografano la situazione attuale del servizio di Actv.

Per ciascun fattore viene inoltre pubblicato il grado di soddisfazione globale (*customer satisfaction*) espresso dai Clienti in occasione di un sondaggio di opinione somministrato secondo le modalità concordate nei contratti di servizio. Il dato relativo al servizio automobilistico riferisce la media ponderata tra i servizi urbano ed extraurbano.

Servizio Automobilistico

1 Sicurezza del viaggio	2007
• Incidenti mortali (per milione di passeggeri Km) ⁽¹⁾	0
• Numero feriti (per milione di passeggeri Km) ⁽¹⁾	0,56
• Numero sinistri (per milione di passeggeri Km) ⁽¹⁾	35,55
• Mezzi con più di 15 anni: Urbano Mestre/Lido	21,58%
Extraurbano	27,27%

CUSTOMER SATISFACTION
(scala da 1 a 10)

7,0

2 Regolarità del servizio	2007
• Corse effettuate/corse programmate	99,99%
• Puntualità nelle ore di punta: Servizio Urbano Mestre/Lido autobus in anticipo (>2') autobus in ritardo (>5')	9,90% 28,10%
• Puntualità nelle ore non di punta Servizio Urbano: Mestre/Lido autobus in anticipo (>2') autobus in ritardo (>5')	1,7% 19,50%
• Puntualità nelle ore di punta Servizio Extraurbano autobus in anticipo (>2') autobus in ritardo (>15') autobus con ritardo (>5' <= 15')	0,20% ⁽²⁾ 8,00% ⁽²⁾ 31,60% ⁽²⁾
• Puntualità nelle ore non di punta Servizio Extraurbano autobus in anticipo (>2') autobus in ritardo (>15') autobus con ritardo (>5' <= 15')	0,80% ⁽²⁾ 2,50% ⁽²⁾ 19,00% ⁽²⁾

CUSTOMER SATISFACTION
(scala da 1 a 10)

6,9

NOTE: (1) dato è calcolato facendo riferimento ai passeggeri trasportati nel 2006, ultimo disponibile.

(2) Rilevazioni del Coses.

3 Pulizia	2007
• Frequenza pulizia ordinaria mezzi	1,30 al giorno
• Frequenza media pulizia radicale mezzi	ogni 26,4 gg.
• Frequenza pulizia biglietterie	1 al giorno
• Frequenza media pulizia pensiline	una ogni 15 gg.
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,2

4 Confortevolezza del viaggio	2007
• Affollamento nelle ore di punta: viaggiatori/posti offerti (servizio urbano)	0,28 ⁽²⁾
• Affollamento nelle ore di punta: viaggiatori/posti offerti (servizio extraurbano)	0,27
• Affollamento negli orari non di punta: viaggiatori/posti offerti (servizio urbano)	0,24 ⁽²⁾
• Affollamento negli orari non di punta: viaggiatori/posti offerti (servizio extraurbano)	0,21
• Mezzi dotati di sistema di climatizzazione: mezzi urbani	70,78%
• Mezzi dotati di sistema di climatizzazione: mezzi extraurbani	78,16%
• Mezzi urbani a pianale ribassato	73,05%
• Mezzi extraurbani a pianale ribassato	53,24%

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,2
5 Servizi per viaggiatori con handicap	2007
• Mezzi attrezzati per portatori di handicap: urbano Mestre	73,05%
• Mezzi attrezzati per portatori di handicap: Extraurbano	53,58%

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	5,8
6 Informazioni alla Clientela	2007
• Fascia oraria operatività: call center Hellovenezìa	7.30 - 20.00
• Fermate dotate di bacheca: orari servizio urbano	51,94%
• Fermate dotate di bacheca: servizio extraurbano	44,74%

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,6
--	------------

7 Livello servizio allo sportello	2007
• N° punti vendita Urbano Mestre/Lido	438
• Extraurbano	834
• Tempo di risposta ai reclami circostanziati	< 30 gg.
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,6

8 Attenzione all'ambiente	2007
• Mezzi alimentati con gasolio BT2	100%
• Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante ⁽³⁾	33,44%
• Mezzi con scarico controllato secondo lo standard vigente Euro 3 e successivi	31,82%
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	5,8

NOTE: (2) Rilevazioni del Coses.

(3) Mezzi ibridi, gasolio-metano, metano, GECAM.



Actv S.p.A.
Società di Trasporto Pubblico Locale
Isola Nova del Tronchetto 32, 30135 Venezia
tel. (+39) 041.2722111
e-mail: direzione@actv.it - www.actv.it



Ve.La. S.p.A.
Società del Gruppo **Actv**
per la commercializzazione dei servizi di trasporto
e dei principali eventi a Venezia
Isola Nova del Tronchetto 21, 30135 Venezia
tel. (+39) 041.2722660 - fax (+39) 041.2722663
e-mail: vela@velaspa.com - www.hellovenezia.com

Informazioni ~ Information



© Vela S.p.A. - Riproduzione vietata
Progetto e realizzazione grafica a cura di Leonardo Ferrari
Redazione Vela: L. Ferrari, M. Szabados, L. Perini
Dati orario: Programmazione Automobilistica ACTV
Stampa: Europrint srl, Quinto di Treviso - www.europrint.it - 55948

Hellovenezia è un marchio di Vela S.p.A.



"Godetevi la vita!"