

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO



Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è prestato da Actv S.p.A. (Actv o anche "vettore") con l'applicazione e secondo l'osservanza delle seguenti "Condizioni Generali di Trasporto".

I clienti del servizio di trasporto di Actv S.p.A. sono chiamati a contribuire a che il servizio di TPL si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono tenuti 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 dell'esercizio del servizio stesso 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.

1. DEFINIZIONI

- "Contratto": il contratto di trasporto tra il cliente e Actv S.p.A. stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso del cliente a bordo del mezzo;
- "Servizio": il servizio di trasporto prestato da Actv effettuato con mezzi terrestri e natanti in conformità alle previsioni dei Contratti di Servizio stipulati tra Actv e gli Enti Affidanti;
- "Condizioni Generali di Trasporto": l'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento;
- "Cliente": qualunque persona fisica che usufruisce dei Mezzi del trasporto pubblico;
- "Mezzi": veicoli tranviari, autobus e natanti utilizzati nel servizio di TPL di Actv;
- "Titolo di viaggio": documento (tessera imob, biglietto elettronico o cartaceo), da validare, con il quale si perfeziona il contratto di trasporto tra il cliente e il vettore;
- "Tessera imob": supporto elettronico di lunga durata, ricaricabile fino alla sua naturale scadenza, atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- "Biglietto elettronico": supporto elettronico di breve durata, ricaricabile un numero limitato di volte, atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- "Validazione": atto del validare il titolo di viaggio sull'apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto ad iniziare e/o proseguire il viaggio;
- "Tariffa": il corrispettivo pagato dal cliente per acquistare il titolo di viaggio;
- "CartaVenezia": titoli di viaggio a tariffa speciale, validi sulla rete urbana di navigazione riservati alla clientela abituale di tale servizio;
- "Profilo cliente": identifica la categoria di appartenenza (ordinario, lavoratore dipendente, studente, residente isole);
- "Linea": il percorso, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie;
- "Rete": insieme di linee tra loro connesse funzionalmente;
- "Viaggio": itinerario prescelto dal cliente, da percorrere lungo la rete, usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

2. TITOLI DI VIAGGIO

I. I clienti 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 del cliente sul mezzo e concluso dopo la discesa dallo stesso, salvo quanto previsto al successivo paragrafo II.

II. Il titolo di viaggio:

- deve essere acquistato dal cliente di regola prima di salire a bordo del mezzo presso i punti vendita Helloveneziana, le rivendite autorizzate o le emittitrici automatiche, ovvero può essere acquistato a bordo dei mezzi ove e quando previsto;
- deve essere validato sull'apposita apparecchiatura prima di accedere al mezzo (navigazione) o appena saliti sul mezzo (automobilistico/tranviario);
- nel settore della navigazione il personale di bordo provvede alla validazione del titolo di viaggio in caso di guasto delle validatrici. In questo caso il cliente deve chiedere al marinaio la validazione del titolo al momento della salita a bordo;
- deve essere conservato per l'intera durata del viaggio e non è cedibile;
- deve essere esibito su richiesta del personale Actv o di altro personale incaricato, munito di regolare documento di identificazione, preposto per legge o su disposizione di Actv alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della sicurezza del servizio;
- può essere ritirato dal personale ACTV, a seguito di controlli e verifiche da cui emerge l'irregolarità del medesimo.

III. Il cliente deve controllare la ricevuta e il resto rilasciatigli dall'operatore di vendita prima di allontanarsi dallo sportello.

IV. Il diritto del cliente a viaggiare cessa con la discesa dal mezzo, fatta eccezione:

- per i possessori di titolo di viaggio a tempo. Questi titoli sono validi per viaggiare nel periodo di tempo previsto dallo specifico titolo di viaggio su qualsiasi linea facente parte della rete di trasporto urbana di Venezia (navigazione, tram e bus Mestre e Lido), con possibilità di interscambio e di uso anche discontinuo dei mezzi della stessa rete di trasporto urbana. Si precisa che la validità temporale dei biglietti di corsa semplice consente l'utilizzo dei mezzi solo in andata ma non in ritorno;

- per i possessori di titolo di viaggio a tratta (servizio extraurbano), ai quali è consentito viaggiare tra due località comprese nel territorio servito dalla rete di trasporto e suddiviso in tratte tariffarie, anche con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza, appartenente alla stessa rete di trasporto, fino a completamento del viaggio.

In particolare:

- ai possessori di titoli di viaggio validati inizialmente sulle linee extraurbane, è permesso completare il viaggio nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia) nell'arco temporale consentito dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione;
- ai possessori di titoli di viaggio per tariffe extraurbane, validati inizialmente nell'ambito della rete urbana di Mestre (con esclusione dei collegamenti con Venezia), è permesso proseguire e completare il viaggio con le linee extraurbane nell'arco temporale previsto dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione.

V. L'abbonamento consente l'accesso alla/e rete/i per il quale/i è rilasciato, nel periodo di tempo di validità, previa validazione ad ogni accesso al servizio. La validità temporale dell'abbonamento è, di norma, mensile o annuale e decorre dal primo giorno del mese del periodo per il quale viene acquistato. L'abbonamento è memorizzato nella tessera imob che riporta i dati identificativi del titolare, la data di scadenza della tessera e il profilo cliente corrispondente (quest'ultimo contenuto nel micro-chip della tessera). Nella tessera imob è memorizzabile qualsiasi abbonamento del gestore, subordinatamente alla coerenza col profilo cliente. L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo dal titolare della tessera imob, salvo il caso di abbonamenti e tessere impersonali. La tessera imob è rilasciata su richiesta del cliente, compilando l'apposito modulo con i dati personali e altre informazioni richieste, ivi comprese le eventuali certificazioni necessarie.

VI. La tessera imob ha durata quinquennale. Durante il periodo di validità, in luogo del rilascio di una nuova tessera, il titolare potrà richiedere gratuitamente il cambio del profilo della tessera già posseduta, documentando, ove necessario, la nuova situazione.

VII. Gli abbonati, nel caso la tipologia del loro abbonamento consenta di viaggiare solo su alcune linee, possono utilizzare anche le altre linee limitatamente ai soli tratti di percorso coincidente.

VIII. 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.

IX. Sono ammessi alla libera circolazione sui mezzi:

- a) gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti vigenti, muniti di idoneo documento di riconoscimento e tessera imob;
- b) i bambini fino al compimento dei sei anni di età nei servizi urbani del Comune di Venezia e quattro anni negli altri servizi.

X. Ai passeggeri con ridotta capacità motoria in carrozzina sulle linee della rete di navigazione sono applicate le tariffe CartaVenezia. Il titolo di viaggio comprende l'eventuale accompagnatore della persona in carrozzina.

3. RESPONSABILITÀ DI ACTV

I. Actv non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di TPL dovuti a causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine o di sicurezza pubblica, né comunque per l'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, alte maree, 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.

4. MOBILITÀ DELLE PERSONE CON RIDOTTA CAPACITÀ 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.

5. TRASPORTO DI COSE

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 cliente:

- strumenti musicali entro le dimensioni di cui al punto V;
- canne da pesca contenute in apposita custodia (max 5);
- paio di sci;
- carrelli della spesa per uso domestico.

III. Possono essere trasportati gratuitamente nella quantità di uno per cliente carrozzine o passeggini per bambini solo se ripiegati, salvo quanto sotto indicato.

Nel servizio automobilistico e tranviario, è permesso il trasporto di carrozzine o passeggini non ripiegati esclusivamente nelle postazioni (ove previste) attrezzate per il trasporto di persone diversamente abili in carrozzella e purché non già occupate da passeggeri diversamente abili. Le carrozzine o i passeggini dovranno, quindi, essere disposti contromarcia e appoggiati allo schienale della postazione, le ruote bloccate con i freni, il telaio fissato con la cintura di sicurezza.

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 consentano, è permesso l'imbarco ed il trasporto di carrozzine o passeggini non ripiegati.

IV. Per il bagaglio di tipologia diversa o eccedente per dimensioni e/o per numero da quello di cui ai punti precedenti, il cliente deve acquistare il titolo di viaggio alla stessa tariffa del passeggero, 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 cliente a bordo dei natanti, e non superiore a due per ogni cliente a bordo degli 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 superino le dimensioni di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni. Nell'ambito del servizio di navigazione restano salve le previsioni di cui al punto successivo.

VII. I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso, ovvero ostruire le vie di passaggio.

VIII. È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possono 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 dei clienti 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 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.

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

Informazioni

• www.actv.it // www.hellovenezia.com // call center Hellovenezia (+39) 041 24.24

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 arrecare disagio agli altri viaggiatori.

IV. È 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 previsto su alcune linee di navigazione alle condizioni tariffarie stabilite.

TRASPORTO AUTOVEICOLI

Il trasporto di veicoli è consentito sulle linee della rete di navigazione, esercite con navi traghetto, secondo le norme e le limitazioni imposte dalle Autorità competenti. Le tariffe sono definite in relazione alle dimensioni del veicolo, non comprendono il conducente e sono soggette all'imposta sul valore aggiunto. Il tariffario prevede il titolo di viaggio di corsa semplice.

Per gli autoveicoli e motoveicoli, i cui proprietari siano residenti al Lido e Pellestrina, sono previsti abbonamenti a 10 e 40 corse, alle condizioni e tariffe definite nel tariffario.

Usufruiscono dell'abbonamento anche le auto di proprietà di Ditte che hanno sede legale d'impresa a Lido o Pellestrina.

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 alla stessa tariffa del passeggero, 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 arrecare 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 o 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 accompagni l'animale è l'unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

7. COMPORTAMENTO A BORDO DEI MEZZI E IN FERMATA: NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

I. Per quanto non specificatamente 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, il cliente 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 il cliente a bordo deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata" posizionato all'interno dell'autobus/tram.

Servizio tranviario: le fermate sono obbligatorie, perciò non è necessario che vengano segnalate dal cliente.

Servizio navigazione: all'approssimarsi della fermata di arrivo il cliente è tenuto ad avvicinarsi alla postazione di uscita del natante.

III. Nel servizio automobilistico/tranviario, nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi, il cliente deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie presenti a bordo del mezzo. Actv non è responsabile per i danni subiti dal cliente che viaggi in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.

IV. Il cliente 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, ai clienti che: si trovino in stato di manifesta ubriachezza, offendano la decenza, diano pubblico scandalo o rechino disturbo agli altri clienti, o che comunque rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e sicurezza del servizio disposte da Actv, ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

VI. I clienti 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. È consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienze (es. malore, borseggio, molestia, guasto).

VIII. È fatto divieto ad ogni cliente, e le violazioni saranno sanzionate ai sensi del citato DPR 753/1980:

a) salire o scendere dal mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte dalle indicazioni poste all'interno e all'esterno del mezzo, nonché quando questo sia 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 clienti;

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, 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 o ostacolare il personale 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 un comportamento sconveniente 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 e agli altri;

o) esercitare senza apposita autorizzazione qualsiasi commercio nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitari;

p) accedere sul mezzo 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. 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 dalle pertinenze aziendali.

8. SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ NEI TITOLI DI VIAGGIO

I. Come previsto dalla normativa vigente (L.R. 25/1998) i clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. In caso di

violazione, i clienti sono tenuti oltre al pagamento del normale titolo di viaggio a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo del cliente, 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 e 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 agente di polizia amministrativa, comportando ciò i diritti ed i doveri del pubblico ufficiale.

IV. Il cliente 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 ordinaria. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale. Per i minori si applica quanto previsto dalla legge 689/1981.

VI. Qualora il cliente 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. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

VII. Il rifiuto a fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice Penale.

VIII. La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice Penale.

IX. Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.

9. AVVISI E ORARI AL PUBBLICO

I. Il cliente è tenuto a leggere attentamente gli avvisi Actv esposti all'interno delle sale d'attesa nel servizio navigazione, alle pensiline di attesa nel servizio di terraferma, nonché eventualmente a bordo dei mezzi, all'interno delle agenzie o dei rivenditori Actv autorizzati.

II. Gli orari ufficiali di partenza e di transito dei mezzi sono esposti presso i principali impianti di fermata e sono riportati nelle pubblicazioni periodiche di Actv o società del Gruppo, nonché pubblicati nei siti web aziendali (www.actv.it e www.helloveneziam.com) e disponibili telefonicamente a mezzo call-center Helloveneziam 041-2424. 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. I clienti 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.

10. DISCIPLINA DEI RIMBORSI

I. I clienti 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 adotteranno 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 titoli di viaggio fuori corso avviene con la sostituzione degli stessi, entro 6 (sei) mesi dalla data di entrata in vigore delle nuove tariffe, con i titoli di viaggio nuovi previo eventuale conguaglio in denaro.

11. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nel caso in cui il cliente ritenga inadeguato il servizio erogato da Actv, questi potrà inoltrare suggerimenti o reclami nei seguenti modi:

- utilizzando il modulo dedicato disponibile presso le agenzie Helloveneziam di Piazzale Roma e Mestre, nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido. Il modulo compilato può essere inserito nelle apposite urne di raccolta installate presso le agenzie Helloveneziam di Piazzale Roma e Mestre o inviato via fax al numero 041 5207135;
- utilizzando il registro dei reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- tramite lettera indirizzata a: Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia;
- via e-mail all'indirizzo: direzione@actv.it;
- via fax al numero 041 5207135.

Lo scritto dovrà contenere il nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria del cliente.

Inoltre, dovranno essere indicati i dettagli relativi all'episodio contestato/segnalato dal cliente (a titolo di esempio: l'ora in cui è avvenuto il fatto, il numero della linea, terrestre o di navigazione, la direzione verso la quale il cliente si stava dirigendo, ecc.).

Actv provvederà a dare esauriva risposta scritta a quanto comunicato dal cliente, esclusivamente ad un indirizzo di posta ordinaria, entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

Le segnalazioni incomplete o dal contenuto inappropriato non avranno seguito.

12. PUBBLICITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto, e ogni loro variazione o modificazione, saranno:

- pubblicate nel sito www.actv.it, nei libretti orari dei servizi navigazione e terrestri;
- esposte o disponibili presso tutte le biglietterie Helloveneziam;
- affisse negli approdi.

13. CODICE PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

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 tessera imob, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Codice Privacy (D.Lgs. n. 196/2003). I suddetti dati personali sono trattati esclusivamente da personale specificatamente incaricato al trattamento (art. 29 e 30 D.Lgs. n. 196/2003) mediante strumenti informatici, telematici e manuali, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno altresì essere trasmessi a terzi al fine degli adempimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato da Actv con Ente locale affidatario, oltre che ai fini espressamente autorizzati dal cliente.

Actv informa che ai sensi dell'art. 7 del Dlgs 196/06 il cliente ha il 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, l'impossibilità di garantire la prestazione del servizio di trasporto o degli altri servizi richiesti.

Informazioni

• www.actv.it // www.helloveneziam.com // call center Helloveneziam (+39) 041 24.24

CARTA DELLA MOBILITÀ

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.

LA POLITICA ACTV

Alla base della missione di Actv SpA 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 dell'azienda - 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.

GLI IMPEGNI DI ACTV

Durante gli spostamenti l'Azienda 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: il personale a contatto con il pubblico espone un cartellino di riconoscimento riportante il logo aziendale ed il numero di matricola del dipendente (art. 2 all. A R.D. n. 148/1931 e D.P.C.M. 30/12/1998);
- rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

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.

COME CONTATTARCI

Actv comunica con la Clientela mediante:

- il call - center Helloveneziana operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 tel. (+39) 041 24.24 (tariffa urbana);

- gli uffici dell'azienda (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 predisponde gli opuscoli contenenti gli orari dettagliati dei servizi. Gli opuscoli si possono richiedere:

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

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.

I FATTORI DELLA QUALITÀ

Di seguito 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 anche 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.

1 SICUREZZA DEL VIAGGIO	2009
n. feriti a bordo ogni milione di passeggeri per minuti moto	0,1
efficienza dell'apparato radar	91,90%
efficienza del sistema di localizzazione dei mezzi	88,20%
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,8
2 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	2009
corse effettuate / corse programmate	99,91%
puntualità corse con anticipo maggiore di 2'	0,50% ⁽¹⁾
corse con ritardo maggiore di 5'	1,58% ⁽¹⁾
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,9

3 PULIZIA	2009
frequenza pulizia ordinaria mezzi	una volta al giorno ⁽¹⁾
frequenza media pulizia radicale mezzi	una volta ogni 28,9 giorni ⁽¹⁾
frequenza media pulizia radicale approdi	1,45 ogni 30 giorni ⁽¹⁾

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	5,9
--	------------

4 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	2009
n. viaggiatori / n. posti offerti totali	0,36 ⁽¹⁾
efficienza sistema di climatizzazione/ riscaldamento (ove presente)	100% ⁽¹⁾

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

5 SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	2009
mezzi con area riservata alle carrozzelle per portatori di handicap (esclusi i motoscafi)	96,70%
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	5,8

6 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2009
fascia oraria operatività Call Center Helloveneziana	7.30 - 20.00
(%) n. di mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi / n. mezzi totali	48,80%
fermate dotate di bacheca orari	100,00%

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	6,7
--	------------

7 LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	2009
N° punti vendita	237
% di risposta ai reclami entro 30 giorni	99,83%

CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	7,4
--	------------

8 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	2009
mezzi alimentati con gasolio BTZ (% n. mezzi / totale mezzi)	100,00%
CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)	5,7

NOTE: (1) Rilevazioni del COSES.