

**Indice:**

- 1 - Scopo
- 2 - Riferimenti
- 3 - Disposizioni generali
- 4 - Diritto al trasporto e responsabilità dell'Azienda
  - 4.1 Sciopero
  - 4.2 Privacy
- 5 - Condizioni generali di viaggio
- 6 - Documenti di viaggio sulla S.T.N. SRL
  - 6.1 Caratteristiche del sistema tariffario
  - 4.2 Tipologia dei documenti di viaggio

**Allegati:**

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	09/01/2001	Prima emissione
1	15/06/2007	Aggiornato riferimento normativa su divieto di fumo
2	28/03/2019	Inserito paragrafo riferimenti. Aggiornato par. Privacy. Rettifica art. 11 Documenti di viaggio – art. 13 Informazioni di viaggio- Art. 8 Trasporto di cose – Punto 22 orari e coincidenze e integrazione Riferimenti Normativi a seguito richiesta del RMOimento Consumatori

VERIFICATO	APPROVATO	REVISIONE
Responsabile Gestione Qualità	Direzione Generale	Numero: 2 Data: 28/03/2019

## 1. SCOPO

Le presenti "Condizioni generali di viaggio" disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla S.T.N. s.r.l.,.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla S.T.N. s.r.l. e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet [www.stnnet.it](http://www.stnnet.it)

Nel documento è inoltre illustrato il sistema tariffario in vigore sulla S.T.N. srl.

## 2. RIFERIMENTI

- Procedura di Gestione per la Qualità: PQ 7.1 e PQ 7.2
- Nuovo codice della strada
- DPR n° 753/80
- Leggi Regionali della Regione Piemonte n. 1/2000
- Regolamento UE n. 181/2011
- Codice del Consumo
- Codice Civile
- Codice della Navigazione art. 412
- Art. 48 comma 12 ter , D.L. 50/2017 convertito con modif. dalla Legge 96/2017

## 3. DISPOSIZIONI GENERALI

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

## 4. DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 5.15 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto.

L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

#### **4.1 Sciopero**

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, avvisi a bordo autobus e gli uffici informazioni dell'Azienda.

#### **4.2 Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 "Codice in materia di protezione dei dati personali (Privacy)", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti art. 11 e 12 del Regolamento Europeo 2016/679 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0321 471331 specificando all'operatore la natura della richiesta.

### **5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento disponibile negli uffici di Novara e del quale un estratto è affisso a bordo autobus.

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

#### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.  
In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) Il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio ammesso dall'Azienda o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.
- 6) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- 7) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.  
Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 8) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento .
- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.  
Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413.
- 10) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo.  
Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 26).
- 11) Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 convertito con modificazioni dalla Legge 96/2017 in virtù del quale salvo quanto previsto dal regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, per il trasporto ferroviario, e dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n.169, per il trasporto effettuato con autobus nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri avranno diritto al rimborso del prezzo. Tale rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo

**REVISIONE**

Numero: 2  
Data: 28/03/2019

dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

12) Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale Piemonte e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.
- Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.
- Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni

## INFORMAZIONI DI VIAGGIO

13) Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto devono essere disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Pertanto:

- Sono resi disponibili a bordo di tutti i veicoli e presso gli uffici di Novara, fascioletti contenenti i quadri orario dei servizi della linea interessata;
- Sono esposti presso le autostazioni, i nodi di interscambio principali ferro-gomma dei dati identificativi delle stazioni;
- Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.
- Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni, l'Azienda assicura, la disponibilità di un sito. Il sito è aggiornato tempestivamente e

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

costantemente adeguato alle tecnologie informatiche più attuali. Sito Internet [www.stnnet.it](http://www.stnnet.it)

- Su ogni autobus è altresì data informazione relativa alla possibilità di presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

#### DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

- 14) L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

**REVISIONE**

Numero: 2  
Data: 28/03/2019



Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 27 delle presenti condizioni di trasporto.

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
  - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
  - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge

## TRASPORTO DI BAMBINI

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

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

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

## TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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

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

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

## TRASPORTO DI COSE

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

18) L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso.

Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

Con riferimento ai servizi occasionali (noleggio autobus con conducente), i passeggeri hanno diritto, secondo la legislazione nazionale applicabile, a un risarcimento per il decesso, comprese spese ragionevoli per le esequie, o le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. [ ] L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile. Per ogni singolo evento, l'importo massimo previsto dalla legislazione nazionale per il risarcimento in caso di [ ] perdita o danneggiamento del bagaglio non è inferiore a 1.200 € per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019



## NORME COMPORTAMENTALI

19) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

20) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

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

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

21) E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (art. 51 Legge n° 3 del 16/01/2003) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus.

## ORARI E COINCIDENZE

22) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.

## INFRAZIONI E SANZIONI

23) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento e/o di biglietto di abbonamento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Piemonte (importo pari a biglietto ordinario con tariffa del capolinea estremo).

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

24) Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, di cui al punto 21) del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

### OGGETTI RINVENUTI

25) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni del S.T.N. SrL di Novara (tel. 0321 471331 – e-mail [amministrazione@stnnet.it](mailto:amministrazione@stnnet.it)). Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle 14,00 alle 17,00.

### RECLAMI

26) Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- Lettera indirizzata a S.T.N. SrL via Gibellini n. 40, 28100 Novara;
- Fax al numero 0321 471331;
- E-mail: [amministrazione@stnnet.it](mailto:amministrazione@stnnet.it);
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0321 471331

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- ▶ per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:
  - mancata emissione del biglietto
  - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
  - mancata assistenza al passeggero
  - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
  - ritardi, reinstradamenti e soppressioni
  - informazioni relative a cancellazioni e ritardi
  - mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
  - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
  - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
  - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo
- ▶ per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:
  - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
  - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
  - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo 21

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

#### 27) Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it).

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

## 6. DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLA S.T.N. SRL

### 6.1 *Caratteristiche del sistema tariffario*

Il sistema tariffario in vigore sulle linee gestite da S.T.N. SrL è a "fasce chilometriche" ed è entrato in vigore in data 1/3/1999 ed è regolarmente aggiornato seguendo le direttive della Regione Piemonte.

### 6.2 *Tipologia dei documenti di viaggio*

Ogni autobus aziendale è dotato di tecnologia Bip. Pertanto ad eccezione del biglietto ordinario di corsa semplice, tutti gli altri titoli sono caricati su tessera Bip

Gli abbonamenti possono essere acquistati direttamente sul sito internet:

[www.stnnet.it](http://www.stnnet.it) alla voce rinnova il tuo abbonamento

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019

Biglietto ordinario di corsa semplice

Può essere acquistato direttamente sull'autobus. L'importo può essere pagato in contanti con tessera credito trasporti. In caso di pagamento in contanti verrà applicata la maggiorazione come da delibera Regionale. Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

Abbonamento settimanale illimitato

È valido per la settimana nella quale è stato acquistato.

Caratteristiche:

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;

Abbonamento mensile illimitato

È valido per il mese in cui è stato acquistato. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento trimestrale illimitato

È valido per tre mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento annuale illimitato

È valido per dodici mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Tessera Credito Trasporti

Viene caricata per un importo multiplo di 5 Euro e può essere spesa su una qualsiasi tratta della rete servita dalle aziende aderenti al Bip.

Altri titoli di viaggio

- a) tagliando militare: è rilasciato dall'autorità Militare con la cartolina di precetto. Il militare deve consegnare il talloncino di viaggio all'autista.
- b) tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali della Regione Piemonte e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali, escluse le linee di gran turismo.  
Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

Modalità di duplicazione biglietto di abbonamento

In caso di richiesta di duplicato di abbonamento smarrito, è necessario rivolgersi per iscritto agli Uffici S.T.N. di Novara, Via Gibellini n. 40. Verrà richiesto il pagamento della tessera Bip.

REVISIONE	
Numero:	2
Data:	28/03/2019