

### 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.
- 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.  
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.
- 7) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 8) 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.
- 9) 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).
- 10) Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 e s.m.i., 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 ad un rimborso pari al costo completo del biglietto acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo 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.

#### INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

#### 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.

#### 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.

#### 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. L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile.

#### 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). 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 472647 – 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) 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 472647I 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, reinstadamenti 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
    - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo 21
- 27) Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, può presentare un reclamo all'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).