

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 devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Tutte le fermate sono 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.**

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) Per essere ammesso a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, non deve essere contraffatto e 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 della normativa vigente.
- 6) In caso di abbonamento e/o credito trasporti, La tessera BIP, deve essere convalidata appena saliti sul bus, mediante gli apparati di bordo. In caso di guasto dell'apparato di bordo, è obbligatorio presentare al conducente il tagliando relativo all'abbonamento in vigore.
- 7) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera BIP il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 8) In mancanza di abbonamento e/o credito trasporto, è possibile acquistare il documento di viaggio direttamente a bordo del mezzo con un sovrapprezzo applicato alla tariffa del biglietto di corsa semplice.
- 9) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda e/o personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate, online, tramite APP e, quando previsto, a bordo bus. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea (fatta eccezione della tratta Malpensa-Oleggio) 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 ed in possesso della tessera BIP rilasciata dalla Regione Piemonte. 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.
- 10) Secondo quanto previsto dalla carta dei servizi aziendale, nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti, ad eccezione dei 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.

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

- 11) 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.

DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

- 12) L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. L'allestimento di detti veicoli risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che stabilisce dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi.
Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre assicurati con la cintura di sicurezza predisposta, ove presente, e che la carrozzina sia, bloccata, frenata e posizionata negli spazi e nel verso stabiliti dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni STN non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati
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

- 13) Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino ripiegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente.
Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.
Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina - ove presente e quando libera - e solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso e riposto nel bagagliaio dell'autobus ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 14) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio valido, può portare con sé un animale domestico, esclusivamente di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.) 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

Trasporto a titolo gratuito:

- È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito:
 - - bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg
 - - borsa a rotelle per la spesa
 - - cartella porta disegni e strumenti musicali
 - - passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggeri e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1).
- 15) Il trasporto con biciclette pieghevoli e altri dispositivi di micromobilità (es. monopattini) è gratuito ed è consentito alle seguenti condizioni:
 - Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta pieghevole o un solo dispositivo di micromobilità.
 - La bicicletta o dispositivo di micromobilità devono essere trasportati chiusi.
 - Le dimensioni della bicicletta ripiegata e del dispositivo di micromobilità non devono essere superiori a 80 x 110 x 40 cm.
 - La bicicletta deve essere sistemata a cura dell'utente in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocata negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata, e ove non disponibili nel bagagliaio) in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuta dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a sé stesso.
 - Il dispositivo di micromobilità deve essere sistemato a cura del passeggero in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocati negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata, ove possibile, sotto il sedile o nello spazio disponibile tra due sedili affiancati) in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuto dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a sé stesso.
 - Il passeggero che trasporta la bicicletta o dispositivo di micromobilità al seguito è personalmente responsabile dei danni che può arrecare a cose, persone e anche a sé stesso. L'Azienda non risponde di eventuali danni arrecati a cose e/o persone.

- Il trasporto della bicicletta pieghevole e/o del dispositivo di micromobilità è gratuito solo per i viaggiatori in possesso di regolare abbonamento. Per tutti gli altri passeggeri, deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

I bambini sotto i 12 anni possono trasportare una bicicletta o dispositivi di micromobilità soltanto se accompagnati da un adulto.

L'accesso alla vettura da parte del passeggero con bicicletta o con dispositivo di micromobilità al seguito e la sua permanenza a bordo sono in ogni caso subordinati alla disponibilità di spazio all'interno delle vetture.

In situazioni di eccessivo affollamento delle vetture, spazi già occupati, o qualora le condizioni di sicurezza o altri giustificati motivi lo rendano necessario, il servizio di trasporto delle biciclette e dei monopattini può essere temporaneamente sospeso da parte del personale di bordo. È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori.

L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

Per il trasporto a pagamento, il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria

È vietato il trasporto di:

- cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm
- cose che superano i 10 kg di peso
- merci pericolose, nocive, maleodoranti o infiammabili.

Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri né ingombrare i passaggi.

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

Per la linea Novara- Malpensa: è consentito il trasporto a titolo gratuito: di 1 bagaglio a mano ed un bagaglio da stiva.

NORME COMPORTAMENTALI E DIVIETI SISTEMATICI

16) 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.

17) Si ricorda di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio

18) 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, non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse.

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

19) Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato in vettura, attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di STN per la sicurezza e la regolarità del servizio.

20) È fatto divieto al viaggiatore:

- Fumare I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'uso di **c.d. sigarette/pipe elettroniche**;
- appoggiarsi alle porte;
- diffondere musica a volume alto
- accedere al mezzo se in stato di ubriachezza, che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- insudiciare, sporcare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto o rifiuto (cartacce, residui di cibo, contenitori, etc.) per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di STN può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

ORARI E COINCIDENZE

21) Gli orari di passaggio alle fermate intermedie, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni meteorologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. STN declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

INFRAZIONI E SANZIONI

22) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera BIP 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.

23) 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.

USO DI CINTURE

24) È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia dotato. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea, nei limiti previsti dalla carta di circolazione.

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). 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;
- E-mail: amministrazione@stnnet.it;
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0321 472647

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

- 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, re instradamenti 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
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie