

## **Condizioni Generali di Viaggio sui mezzi di Trasporto della Società AMAT Palermo SpA**

Gli utenti dei servizi offerti dall'AMAT Palermo SpA devono attenersi alle disposizioni stabilite dall'Azienda e dal personale incaricato.

### SOMMARIO

1. **AMMISSIONE SULLE VETTURE**
2. **TITOLI DI VIAGGIO**
3. **SANZIONI**
4. **RICORSI**
5. **CONCESSIONI DI VIAGGIO GRATUITE**
6. **SMARRIMENTO ABBONAMENTO**
7. **TRASPORTO DI BAMBINI**
8. **TRASPORTO DI BAGAGLI**
9. **TRASPORTO PASSEGGINI E CARROZZELLE PER BIMBI**
10. **TRASPORTO DI ANIMALI**
11. **NORME COMPORTAMENTALI**
12. **OGGETTI SMARRITI**
13. **SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**
14. **SINTESI DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI (Art. 25 del Regolamento UE 181/2011)**

#### **1. AMMISSIONE SULLE VETTURE**

L'accesso sugli autobus e sui tram dell'AMAT è consentito esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi. Se la fermata è "a richiesta", l'utente deve segnalare con chiarezza e tempestivamente l'intenzione di salire o di scendere dalla vettura. In quest'ultimo caso deve prenotare la fermata tramite gli appositi pulsanti installati sui bus e sui tram. La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente dalle porte prescritte sui bus, mentre sui tram tutte le porte possono essere usate per la salita e per la discesa dei viaggiatori.

#### **2. TITOLI DI VIAGGIO**

I viaggiatori devono essere in possesso di un titolo di viaggio (*biglietto o abbonamento*), di seguito denominati TDV, riconosciuto valido dall'Azienda e devono esibirlo a richiesta del verificatore. I TDV, dopo la convalida, sono personali ed incedibili, e devono essere conservati fino alla fine del viaggio.

È obbligatorio per l'Utente convalidare il TDV "**all'inizio di ciascun viaggio ovvero trasbordo**" su altro mezzo (bus o tram) durante il periodo di validità del TDV stesso, così come previsto dal decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 27/10/2016 nr.255 art.4 comma c. Nel caso in cui l'utente venga trovato sprovvisto del TDV, o se lo stesso non fosse convalidato ad ogni salita sul mezzo, bus o tram, lo stesso sarà soggetto a una multa pari ad € 52,00 oltre al prezzo del biglietto.

Sui bus è possibile acquistare a prezzo maggiorato il TDV, presso il conducente, accedendo dalla porta anteriore e manifestando immediatamente allo stesso la propria intenzione. Il conducente

del bus potrà procedere alla vendita del TDV se riterrà rispettate le garanzie della **assoluta sicurezza di marcia e compatibilmente alle condizioni di traffico presenti.**

**Sui tram, per motivi di sicurezza, non è possibile acquistare TDV a bordo.**

I TDV disponibili ed acquistabili dagli utenti sono di due tipologie:

1. TDV magnetico;
2. TDV elettronico su smartphone;

La convalida del TDV magnetico deve essere effettuata inserendolo nell'apposita feritoia delle validatrici di bordo. La validatrice provvederà a convalidare il TDV, stampigliando sul retro il nr. del bus, la data/ora di convalida e la data/ora di scadenza.

Il TDV magnetico va convalidato esclusivamente dal lato indicato sul titolo.

Il TDV elettronico, così come il TDV magnetico, è personale ed incedibile per cui, con lo smartphone, è possibile la convalida di un solo TDV per volta. L'unica eccezione è consentita nel caso in cui un adulto viaggi con minori tra gli 11 ed i 18 anni al seguito. Solo in questo caso sarà possibile convalidare più di un Biglietto Ordinario (90 min.), contestualmente alla prima convalida. I Carnet ordinari o giornalieri, essendo TDV personali, non consentono la convalida contestuale di più ticket. Nel caso in cui sia presente un TDV elettronico in corso di validità, non sarà possibile convalidare altri TDV. L'acquisto e la convalida del TDV elettronico acquistato con lo smartphone deve essere effettuata con le seguenti modalità:

- a) **PRECOSTITUZIONE DI UN CREDITO:** selezionare nell'APP il "Portafoglio" e procedere, come indicato, ad una ricarica del proprio conto. Il credito così acquistato potrà essere utilizzato per l'acquisto di titoli di viaggio, sosta tariffata nelle zone blu e tagliandi di accesso alla ZTL;
- b) **ACQUISTO:** effettuata la ricarica, selezionare l'opzione "Acquista", sempre nella sezione "Portafoglio", ed acquistare, col credito di cui al punto a), i titoli di viaggio di cui si ha bisogno;
- c) **TORNARE ALLA "HOME"** e selezionare il tasto "Autobus-Tram";
- d) **CONVALIDA:** selezionare il titolo di viaggio da utilizzare, tra quelli precedentemente acquistati, e scegliere "Scan QR" per scansionare il codice del numero del bus (non la linea) installato sopra la validatrice, oppure scegliere "Digita Autobus" per digitare manualmente il numero del bus (non la linea), che è scritto sotto al QR di bordo;
- e) nell'App apparirà la richiesta di conferma di convalida del biglietto con il nr. del bus. Confermando la convalida con "OK" il biglietto viene convalidato, cliccando su annulla la convalida non sarà effettuata;
- f) Il titolo di viaggio così convalidato transita nella sezione "Attivi" della schermata "Autobus-Tram", e vi rimane per tutto il periodo di validità al termine del quale transita nello "Storico" dei titoli di viaggio;
- g) **TRASBORDO:** l'utente ogni volta che cambia mezzo di trasporto durante il periodo di validità del titolo di viaggio, dovrà effettuare una nuova convalida al momento della salita a bordo. Per convalidare un TDV attivo, andare nella sezione "Attivi" della schermata "Autobus-Tram", e selezionare "Convalida" nel TDV attivo. Scansionare quindi il QR Code o digitare il nr. del bus (non la linea), confermando la convalida con "OK". **L'utente, ove non convalidi il biglietto al cambio del mezzo di trasporto, sarà soggetto una multa pari ad € 52,00 oltre al**

**prezzo del biglietto** (decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 27/10/2016 nr.255 art.4 comma c).;

- h) **VERIFICA:** in caso di verifica, da parte di personale AMAT, l'utente deve recarsi nella sezione dell'APP "Autobus-Tram" e poi "Attivi", nel quale troverà il biglietto in corso di validità. Per far effettuare la verifica al personale AMAT, l'utente dovrà cliccare su "e-ticket" e mostrare il QR Code visualizzato al verificatore, il quale lo convaliderà scansionandolo;

In caso di mancanza o di inagibilità delle macchine validatrici, il viaggiatore per la convalida del TDV dovrà provvedere personalmente scrivendo a penna la data e l'ora dell'inizio del viaggio o, in subordine, rivolgersi al personale aziendale, se disponibile. Il titolo di viaggio convalidato diventa personale ed incedibile. Il titolo di viaggio convalidato deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito, a richiesta, al personale di verifica.

### **3. SANZIONI**

I passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non convalidato sono soggetti ad una sanzione amministrativa di € 52,00, oltre al pagamento del prezzo del biglietto relativo al servizio usufruito e l'eventuale maggiorazione per le spese di recupero del credito.

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

1. direttamente al verificatore o entro 60 giorni dalla notifica presso l'ufficio abbonamenti AMAT di via Alfonso Borrelli N° 16,
2. tramite bollettino postale n°13961909 intestato ad AMAT Palermo S.p.A. indicando sulla causale il numero del verbale di contravvenzione.

Coloro che dichiarino di essere abbonati ma non siano in grado di mostrare il documento di viaggio saranno multati come sopra indicato. La sanzione viene ridotta a € 11,33 presentando l'abbonamento personale, regolarmente convalidato in data ed orario anteriore a quella dell'accertamento, presso l'Ufficio abbonamenti AMAT di Via Alfonso Borrelli N° 16, entro i 5 giorni lavorativi successivi.

### **4. RICORSI**

L'autore dell'infrazione ha diritto di presentare ricorso contro la multa, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione. In caso di violazione commessa da minorenni il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà dei genitori.

I ricorsi, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzati a:

**AMAT Palermo S.p.A. Via Roccazzo n. 77 – 90135 Palermo.**

Salva comunque la facoltà di rivolgersi al Giudice di Pace competente, nei termini di legge.

### **5. CONCESSIONI DI VIAGGIO GRATUITE**

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea, esclusivamente per motivi di servizio, gli appartenenti alle Forze dell'Ordine, nonché funzionari USTIF ed MCTC che esibiscano la tessera di riconoscimento con fotografia di appartenenza al corpo rilasciata dai rispettivi Comandi e Uffici. Per gli appartenenti alla Polizia Municipale, la circolazione è limitata, sempre per motivi di servizio, ai soli appartenenti al distretto comunale di Palermo.

## **6. SMARRIMENTO di ABBONAMENTO**

In caso di smarrimento della carta di abbonamento, il titolare del documento può ottenerne un duplicato al costo € 5,00. L'abbonato deve presentare ad AMAT Palermo S.p.A., presso gli uffici di Via A. Borrelli N° 16 e Via Giusti N° 7/B, copia della denuncia di smarrimento inoltrata presso l'Autorità di Pubblica sicurezza competente, una foto-tessera e la richiesta di rilascio copia del documento.

## **7. TRASPORTO DI BAMBINI**

I bambini di età inferiore ad anni 11, purché non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Oltre tale limite devono munirsi di un titolo di viaggio valido.

## **8. TRASPORTO DI BAGAGLI**

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente bagagli di corredo scolastico e bagagli a mano di piccole dimensioni. Per ogni bagaglio, fino alle dimensioni di cm. 50 x 60 x 80, deve essere pagato un biglietto di importo pari al costo della corsa. I bagagli di volume superiore non possono trovare accesso a bordo.

## **9. TRASPORTO PASSEGGINI E CARROZZELLE PER BIMBI**

- Vetture a pianale rialzato: è concesso il trasporto gratuito di passeggeri o carrozzelle per bambini, purché ripiegati, non eccedenti le dimensioni cm. 105 x 20 x 15. Pertanto sulle sopra citate vetture non è consentito, per motivi di sicurezza, il trasporto di passeggeri o carrozzelle per bambini in posizione divaricata;
- Vetture a pianale ribassato e tram : è concesso il trasporto a pagamento (prezzo di un ulteriore biglietto ordinario) di passeggeri o carrozzelle per bambini, senza l'obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella, qualora la stessa non sia già occupata da disabile o da altro passeggero o carrozzella.

## **10. TRASPORTO DI ANIMALI**

A bordo delle vetture e dei tram non sono ammessi animali ad eccezione dei casi che seguono.

E' ammesso il trasporto gratuito di:

- cani guida, muniti di museruola, per non vedenti;
- cani di piccola taglia tenuti in braccio e muniti di museruola a maglie fitte;
- altri animali di piccola taglia custoditi in apposite ceste, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte.

## **11. NORME COMPORTAMENTALI**

E' fatto divieto al Viaggiatore di:

1. salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento;
2. salire o scendere dalle vetture in punti diversi da quelli segnalati come fermate;
3. sostare nel raggio d'azione delle porte di accesso al bus e/o appoggiarsi ad esse;
4. avvicinarsi, in fase di discesa, alle porte del bus e del tram prima che le stesse abbiano completato l'apertura;
5. occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
6. parlare al conducente e sostare nelle vicinanze dello stesso disturbando la guida ed il transito sul corridoio;
7. fumare ed arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
8. esercitare attività di commercio e pubblicitaria;
9. insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
10. salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
11. fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
12. sporgersi dai finestrini, anche solo con le braccia, e gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

E' fatto obbligo al Viaggiatore di:

1.
  1. *Reggersi agli appositi sostegni durante tutto il tempo di permanenza sul veicolo. Se si viaggia con bambini occorre assicurarsi che gli stessi siano in condizione di sicurezza e, se in grado di farlo, che anch'essi si reggano negli appositi sostegni;*
  2. *Usare ogni precauzione necessaria al fine di garantire la sicurezza e l'incolumità propria e delle persone, animali, cose di cui si ha la custodia;*
  3. *Reggersi agli appositi sostegni durante le fasi di salita e discesa dal veicolo, tenendo per mano gli eventuali bambini in custodia;*
  4. *Fare attenzione, durante la fase di salita e di discesa del veicolo, allo spazio esistente tra il marciapiede ed il bus regolandosi di conseguenza;*
  5. *Fare attenzione, durante la fase di salita e di discesa del veicolo, alle condizioni del marciapiede o comunque dell'area di fermata, verificando che non vi siano impedimenti o dissesti che possono pregiudicare l'equilibrio durante le fasi in questione;*
  6. *In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro, verificatisi a bordo della vettura, segnalare tempestivamente al conducente il danno subito. Nel caso in cui ciò non*

*fosse possibile, il Viaggiatore dovrà comunicare il sinistro tramite raccomandata A/R entro 10 giorni dalla data dello stesso, precisando il numero aziendale del bus o del tram coinvolto, la linea, l'ora ed il luogo del sinistro, ed allegando eventuali prove testimoniali e copia del titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) che l'autorizzava all'uso del bus o del tram nel giorno e nel momento dell'evento.*

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti o provocati dai viaggiatori che non abbiano rispettato le suddette prescrizioni.

## **12. OGGETTI SMARRITI**

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato agli uffici di Via Roccazzo. Ogni oggetto rinvenuto sul tram viene inviato agli uffici di Via Castellana. Per informazioni contattare il numero telefonico 091/350208 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 14. Informazioni al riguardo saranno disponibili a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto; l'oggetto sarà custodito da apposito incaricato e sarà tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo.

## **13. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

Amat Palermo S.p.A. in caso di sciopero garantisce l'effettuazione delle corse in partenza dall'inizio del servizio giornaliero alle ore 08,30 e dalle ore 17,30 a fine servizio. La comunicazione dello sciopero è effettuata tramite i mass media locali.

Le presenti condizioni Generali di Viaggio sono inoltre disponibili per la consultazione presso:

- - i Nodi della rete urbana AMAT;
  - i conducenti dei Bus e dei tram;
  - AMAT Informa 7,00 / 19,00 da telefono fisso 848800817 (costo chiamata urbana) e da mobile 199 240 800 (costo chiamata secondo proprio operatore).

## **14. SINTESI DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI (Art. 25 del Regolamento UE 181/2011)**

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Di seguito si riportano sinteticamente le disposizioni che si applicano ai passeggeri che viaggiano con **servizi regolari** il cui punto di imbarco o sbarco sia situato all'interno dell'Unione europea (UE) e la distanza prevista del servizio **sia inferiore a 250 km.**

***Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie:***

AMAT Palermo SpA applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.

***Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta:***

Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, AMAT Palermo SpA non rifiuta il trasporto di Passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di AMAT Palermo SpA, in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

***Trattamento dei reclami:***

Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad AMAT Palermo S.p.A. con le modalità ed all'indirizzo riportati nel sito aziendale.

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. AMAT Palermo SpA, entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al Passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

***Diritto all'informazione:***

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure su Internet. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta.

***Applicazione dei diritti dei passeggeri:***

Il Decreto Legislativo 169/2014 all'art.3 comma 1, ha individuato nell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) l'Organo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE n.181/2011 e dell'applicazione del regime sanzionatorio. Il passeggero, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo al vettore, può presentare reclamo a tale Autorità per presunte infrazioni al Regolamento secondo le modalità dalla stessa stabilite.