



**AZIENDA
TRASPORTI
PUBBLICI**

REGOLAMENTO DI VETTURA

Le “regole del viaggio”

*** * ***

Estratto della

CARTA DELLA MOBILITÀ 2022





NORME DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

“REGOLAMENTO DI VETTURA”

Con queste “regole del viaggio”, che costituiscono le condizioni di trasporto, ATP S.p.A. vuole comunicare le norme aziendali che riguardano l’utilizzo del mezzo pubblico.

In questo modo intende agevolare l’accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, la sicurezza e la qualità del viaggio.

Il “Regolamento di vettura” di ATP S.p.A. si conforma alle norme di legge di settore nazionali (D.P.R. n. 753/1980) e regionali (L.R. n. 17/2015, relative disposizioni di attuazione e varie Deliberazioni della Giunta Regionale), che attribuiscono ai gestori dei servizi di trasporto pubblico la potestà di disciplinare con propri regolamenti le modalità di fruizione dei servizi stessi (particolarmente per trasporto bambini, animali, cose).

1 - TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero deve salire in vettura munito di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento o altro particolare documento di viaggio) idoneo per la tratta per la quale intende usufruire del servizio di trasporto.

I titoli di viaggio per i quali è previsto che siano accompagnati da un preciso documento di identificazione non saranno considerati validi in mancanza di tale documento e, pertanto, al passeggero sprovvisto potrà non essere consentito l’accesso in vettura. Nei confronti dello stesso viaggiatore troverà applicazione la prevista sanzione amministrativa nel caso in cui l’infrazione venga accertata a viaggio iniziato.

Il titolo di viaggio costituito da biglietto deve essere convalidato a bordo nell’apposita macchina validatrice al momento dell’accesso in vettura e in ogni caso entro la fermata immediatamente successiva a quella di salita. Il biglietto deve essere validato a ogni trasbordo.



I passeggeri che non ottemperano all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto, saranno sanzionati in conformità al disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza del personale ispettivo, di controllo e di verifica.

Con l'acquisto del biglietto, tra il viaggiatore e ATP S.p.A. si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme del presente Regolamento.

Dopo la validazione, il biglietto è personale e non cedibile.

Se non diversamente previsto in relazione a particolari tipologie, il titolo di viaggio costituito da abbonamento cartaceo mensile o annuale è valido a mese o ad anno solare secondo le indicazioni contenute sul titolo stesso.

Il titolo di viaggio costituito da abbonamento di prossimità o senza contatto (*contact less*) deve essere convalidato ogni volta che si sale su un mezzo: basta avvicinare l'abbonamento alla validatrice, e attendere un segnale sonoro (bip) e una luce verde sul display della macchina validatrice.

Il titolo di viaggio deve essere integro, riconoscibile e non sgualcito; non deve altresì presentare cancellature o correzioni, né deve risultare in qualsiasi modo manomesso o alterato. Titoli di viaggio non in regola verranno ritirati e il loro utilizzo determinerà, oltre all'interruzione del viaggio per il detentore, anche l'applicazione nei confronti dello stesso passeggero della prevista sanzione amministrativa, fatte salve le ulteriori azioni di legge.

Dopo la convalida, il passeggero è tenuto ad accertare l'esattezza della stampigliatura apposta dalla macchina validatrice sul biglietto. In caso di errore di stampigliatura o di mancato funzionamento della macchina validatrice, il passeggero deve prontamente avvertire il conducente e annullare il titolo di viaggio apponendovi in modo indelebile la data, l'ora e la linea. L'operazione di convalida del titolo di viaggio può essere altresì effettuata, in diverse forme, dal personale ispettivo, di controllo e di verifica, se presente a bordo.

Qualunque titolo di viaggio va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito a richiesta in qualsiasi momento (anche durante la salita o la discesa dal mezzo) al conducente, al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda ovvero agli agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone.

I biglietti hanno validità sino all'orario di scadenza della tipologia utilizzata. In caso di proseguimento oltre la fermata corrispondente alla cessazione di validità del biglietto, il passeggero dovrà munirsi di ulteriore titolo di viaggio e validarlo nell'apposita macchinetta per la regolare prosecuzione del viaggio.

I titoli di viaggio soppressi vengono sostituiti con eventuale conguaglio entro 6 mesi presso la Direzione aziendale o presso le rivendite a ciò autorizzate.

In caso di furto o smarrimento dei titoli di viaggio non verranno emessi duplicati, salvo che il titolo di viaggio rubato o smarrito non rientri nella rendicontazione amministrativa dell'Azienda: in tal caso sarà possibile l'emissione di un duplicato previo rimborso delle relative spese amministrative.

2 - USO DEI VEICOLI

Tutte le fermate sono a richiesta sia per la salita sia per la discesa. Pertanto, l'utente che voglia salire su un mezzo deve porsi in attesa in prossimità della apposita palina di fermata e all'avvicinarsi dell'autobus su cui intende salire deve segnalare in maniera chiara tale suo proposito (ad esempio con un evidente cenno della mano). Viceversa, all'approssimarsi della fermata di arrivo il passeggero deve manifestare per tempo l'intenzione di scendere dalla vettura premendo il pulsante di prenotazione di fermata e verificando, altresì, che si sia attivato il segnale sonoro e/o luminoso di richiesta della fermata.

La salita e la discesa devono avvenire unicamente in corrispondenza delle apposite aree, disposte in vari punti della rete di trasporto, contrassegnate da apposita palina e solo dalla porta prevista sulla base delle indicazioni poste all'interno e all'esterno del veicolo e non possono inoltre essere effettuate quando la vettura è in movimento. Eventuali variazioni a queste modalità, determinate da particolari motivi e circostanze, possono essere disposte di volta in volta dal conducente, dal personale ispettivo, di controllo e di verifica e dai responsabili dell'esercizio.

Il passeggero è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve in ogni caso rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.

Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

Ciascun passeggero non può occupare più di un posto a sedere.

È vietato occupare posti per conto altrui.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati e invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti e a tutti i portatori di handicap. È norma di cortesia favorire e offrire i posti a sedere alle persone anziane, a quelle in evidenti precarie condizioni di salute, a quelle con bambini e alle donne incinte.

3 - COMPORTAMENTO IN VETTURA

È fatto divieto ai passeggeri di adottare qualsiasi comportamento possa essere pregiudizievole per la sicurezza di persone e mezzi.

In particolare è vietato:

- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati;
- gettare oggetti dai finestrini;
- sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento;
- fumare a bordo degli autobus;
- mangiare o bere a bordo dei mezzi;
- azionare, salvo i casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato;
- arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli;
- esercitare attività pubblicitarie (distribuzione, affissione, esposizione, offerta o vendita di stampe o oggetti a scopo reclamistico), commerciali o di beneficenza per raccolta fondi a qualunque titolo, senza preventiva autorizzazione della Direzione;
- trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- trasportare materiali, prodotti, alimenti, ecc. i quali possono, anche potenzialmente, provocare irritazioni, reazioni allergiche, ecc., senza aver adottato opportune cautele per il loro trasporto;
- accedere in vettura con armi (fatta eccezione per gli agenti delle forze dell'ordine), materiali, oggetti e involucri che, per natura, forma, volume o condizioni, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- distrarre il conducente durante la guida, impedire o ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni. È comunque possibile rivolgersi al conducente per chiedere informazioni attinenti al servizio o in caso di emergenze e inconvenienti (es.: malore, borseggio, molestia, guasti, sinistri);
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone o danni alle vetture;
- accedere in autobus 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;
- accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso;
- effettuare accattonaggio.

In tutte le ipotesi di violazione dei sopraindicati divieti i trasgressori sono allontanati dall'autobus, previo ritiro del documento di viaggio, senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, oltre all'applicazione delle previste sanzioni amministrative, e fatte salve le ulteriori azioni di legge.

4 - TRASPORTO BAMBINI

Ogni passeggero adulto munito di idoneo titolo di viaggio ha diritto di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino fino a 6 (sei) anni non compiuti di età, purché questi, in caso di vettura affollata, non occupi un posto a sedere.

In caso di più bambini di età fino a 6 (sei) anni non compiuti in compagnia dello stesso adulto, deve pagarsi un biglietto ogni due bambini con esclusione del bambino che risulti in numero dispari. Essi possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Le carrozzine e i passeggini per bambini sono sempre ammessi in vettura e trasportati gratuitamente. È cura degli adulti che li conducono adottare tutte le precauzioni necessarie per assicurarne la stabilità e garantire la sicurezza dei bambini trasportati.

Nei mezzi dotati di alloggiamento per passeggeri con disabilità l'accompagnatore dovrà preferibilmente sistemare il passeggino nell'apposito spazio, in contromarcia, con le ruote frenate.



5 - TRASPORTO DI COSE

È consentito il trasporto gratuito di bagaglio a mano (valigia, pacco, borsa della spesa, zaino, ecc.) di ingombro complessivo non superiore alle seguenti misure: cm 50x30x25 e purché il peso non ecceda i 20 kg.

Dietro pagamento della relativa tariffa (biglietto ordinario di corsa semplice) è ammesso il trasporto di un secondo bagaglio (entro i valori già indicati).

È consentito, previo pagamento della relativa tariffa se ciò costituisce secondo bagaglio, il trasporto di strumenti musicali di dimensioni superiori a quelle che danno diritto al trasporto gratuito e attrezzature scolastiche o sportive purché non eccessivamente sovrabbondanti e comunque non pericolose e contenute in apposite custodie, come anche il trasporto di una bici pieghevole o di un monopattino anch'esso ripiegabile e purché contenuti in appositi contenitori. In ogni caso compete al personale aziendale (di guida e verifica) valutare la compatibilità (per forma, natura e dimensione) del collo anche in relazione all'affollamento di passeggeri sul mezzo.

I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, e comunque non devono occupare posti a sedere.

Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e il medesimo risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente recare alle

persone o all'autobus. L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento degli oggetti trasportati che, non essendo assicurati, viaggiano a rischio e pericolo del passeggero. L'Azienda non risponde del bagaglio che venga lasciato dal passeggero sull'autobus.

6 - TRASPORTO DI ANIMALI

È consentito, alle condizioni di seguito indicate, il trasporto gratuito di soli animali d'affezione e, comunque, non pericolosi sotto il profilo igienico, sanitario e di sicurezza. Il passeggero che porti con sé animali risponde del rispetto delle disposizioni vigenti in materia di detenzione di animali.

I cani guida per ciechi sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente, purché in accompagnamento a persona non vedente, tenuti al guinzaglio e anche senza museruola che va, però, fatta indossare all'animale se lo richiede il conducente o uno dei passeggeri.

I cani di piccole dimensioni (intendendosi di piccole dimensioni l'animale che venga tenuto comodamente in braccio dall'accompagnatore senza che i passeggeri nelle immediate vicinanze debbano scostarsi per fargli posto) sono ammessi al trasporto se muniti di guinzaglio e museruola a panierino.

Non è ammesso il trasporto di più di un cane per passeggero e non più di due cani per vettura (senza computare nel totale i cani guida per ciechi).

Tutti gli altri animali d'affezione (gatti, uccelli, pesci, roditori, ecc.) sono ammessi al trasporto e viaggiano gratuitamente se tenuti in ceste, gabbie o contenitori di dimensioni massime uguali a quelle per il trasporto di bagaglio singolo da cui non sia possibile uscire per tutta la durata del viaggio e che siano adeguatamente coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri.

Ceste, gabbie e contenitori non devono presentare spigoli vivi o taglienti e devono avere foggia tale da non rappresentare pericolo per gli altri passeggeri; inoltre non devono essere sudici o esalanti cattivi odori e debbono essere privi di cibo o liquidi onde evitare la fuoriuscita dei medesimi. Debbono altresì essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno a persone e cose.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti a risarcire eventuali danni che gli stessi animali provochino alla vettura, a cose o ad altri passeggeri, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo. In ciascuno di tali casi passeggero e animale dovranno essere allontanati, senza diritto al rimborso del biglietto.

Salve le ipotesi dei passeggini/carrozzine e dei cani guida per ciechi in accompagnamento a persona non vedente, il trasporto dei bagagli e degli animali può essere rifiutato, a insindacabile giudizio del personale aziendale, per esigenze di servizio, per notevole affollamento del veicolo e per motivi di sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo.

7 - OGGETTI SMARRITI

Chi trova oggetti sui mezzi ATP S.p.A. deve consegnarli al conducente.

Tutti gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei veicoli aziendali vengono registrati e trattenuti presso la sede di ATP S.p.A. per 2 (due) mesi; trascorso tale periodo senza che siano stati reclamati gli stessi saranno smaltiti o ceduti gratuitamente ad associazioni caritatevoli.

Chiunque abbia smarrito un oggetto sui mezzi ATP S.p.A. deve rivolgersi agli uffici aziendali descrivendo l'oggetto e indicando la data e il servizio (linea, orario, direzione, ecc.) nel corso del quale il presunto smarrimento si è verificato.

Il bene smarrito e ritrovato verrà riconsegnato a chi ne attesta la proprietà a seguito della compilazione e sottoscrizione, allegando copia di un documento di riconoscimento, di un apposito modulo di riconsegna.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 079 2638000 dalle ore 07:30 alle ore 13:30 dal LUNEDÌ al VENERDÌ (feriali) e all'indirizzo email segreteria@atpsassari.it

8 - BORSEGGIO IN VETTURA

In caso di borseggio a bordo, di cui si rilevi la flagranza, il passeggero deve informare il conducente. Questi provvederà a chiudere le porte e a informare via radio il centro operativo di ATP S.p.A. per l'invio delle forze di polizia.

In caso di borseggio con assenza di flagranza la corsa non può essere interrotta.

Sui mezzi dotati di sistema di videosorveglianza si dovranno seguire le procedure indicate dagli apposti avvisi.

9 - RIPRESE TELEVISIVE E FOTO-CINEMATOGRAFICHE - INTERVISTE

Per effettuare servizi televisivi e riprese foto-cinematografiche all'interno di strutture aziendali e a bordo dei mezzi di trasporto di ATP S.p.A. è necessario richiedere l'autorizzazione alla Direzione aziendale.

Ugualmente occorre l'assenso della Direzione per l'effettuazione di interviste al personale dipendente.

10 - SINISTRI A BORDO E INCIDENTI

In caso di sinistri, ai sensi degli artt. 1681, 2050 e 2054 del c.c. e del Dlgs 209/2005 (Codice delle Assicurazioni), ATP S.p.A. si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, vengono avviate le pratiche del caso.

Chi ha avuto un sinistro sull'autobus deve informarne immediatamente l'autista alla guida del mezzo che, sui veicoli dotati di videosorveglianza, provvederà a seguire le procedure previste per i reati a bordo, rilevando le generalità del/dei passeggero/i infortunato/i.

Successivamente l'infortunato, nel più breve tempo possibile, dovrà prendere contatto con il competente Ufficio Sinistri aziendale per gli adempimenti relativi all'infortunio. In alternativa può presentare la relativa richiesta di risarcimento direttamente alla compagnia assicuratrice dell'Azienda.

L'Ufficio Sinistri, sito presso la sede aziendale in via Caniga n. 5 a Sassari, è aperto al pubblico dal LUNEDÌ al VENERDÌ (non festivi) dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e il MERCOLEDÌ anche dalle ore 16:30 alle ore 17:30 - telefono - centralino 0792638000.

Le comunicazioni all'Ufficio Sinistri possono essere inoltrate via PEC al seguente indirizzo: segreteria@pec.atpsassari.it o per mezzo di raccomandata AR indirizzata a ATP S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari (SS) 07100.

Per i danni conseguenti a collisioni con autobus, autovetture e altri veicoli aziendali, se l'incidente non ha coinvolto altri veicoli, il danneggiato che dispone della targa del mezzo ATP S.p.A. e ritiene che la responsabilità del sinistro sia dell'Azienda, deve rivolgersi, per il relativo risarcimento danni, alla propria Assicurazione. Per gli incidenti di cui sopra, quando il danneggiato non dispone della targa del mezzo di ATP S.p.A., deve farne richiesta scritta all'Azienda, anche tramite mail o fax. Per gli incidenti che hanno coinvolto più di due veicoli (ad esempio tamponamento a catena), la richiesta di risarcimento va rivolta alla compagnia assicuratrice di ATP S.p.A. o direttamente all'Azienda.

11 - RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'utenza può presentare a ATP S.p.A. reclami sul servizio, segnalazioni su dipendenti aziendali, suggerimenti per il miglioramento dell'offerta al pubblico.

Tutte le comunicazioni all'Azienda devono essere formulate in lingua italiana o inglese e senza l'utilizzo di un particolare modulo.

Eventuali lamentele relative al servizio possono essere dirette per iscritto alla Direzione aziendale con l'indicazione di tutti gli elementi necessari per un'esatta descrizione del disservizio (es.: luogo, giorno, ora, linea, numero aziendale della vettura o numero di targa).

Per le rimostranze riguardanti il comportamento del personale ATP S.p.A. si deve altresì precisare il numero di matricola del dipendente, che è indicato sulla tessera di riconoscimento che il personale a contatto con il pubblico deve portare in maniera visibile durante lo svolgimento del servizio al fine di rendersi identificabile dall'utenza.

Tutti i reclami devono essere firmati e contenere le generalità, l'indirizzo e il recapito telefonico del reclamante. Al reclamo deve essere allegata una fotocopia del documento di identità del reclamante. Le segnalazioni effettuate diversamente da come indicato saranno considerate anonime e non verranno prese in considerazione.

Eventuali suggerimenti dell'utenza possono essere fatti pervenire per iscritto alla Direzione aziendale.

Per le informazioni l'utenza può fare riferimento al personale aziendale in servizio, agli sportelli informativi aziendali oppure direttamente agli uffici di ATP S.p.A.

L'invio di scritti ad ATP S.p.A. può avvenire:

- tramite posta indirizzata a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS)
- tramite la casella di posta elettronica ordinaria di ATP S.p.A.: segreteria@atpsassari.it
- tramite la casella di posta elettronica certificata di ATP S.p.A.: segreteria@pec.atpsassari.it
- a mano presso ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari, dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il mercoledì (non festivo) dalle ore 16:00 alle ore 18:00

I reclami sui servizi devono essere trasmessi entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. ATP S.p.A. fornirà una risposta scritta entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricezione, informando il passeggero se lo stesso è stato accolto, respinto o se è ancora in fase di esame e provvederà a fornire, in tale ultimo caso, una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento. Qualora non si abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo a ATP S.p.A. ovvero siano inutilmente decorsi tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo oppure l'utente non sia soddisfatto della risposta fornita dall'Azienda, l'utente ha facoltà di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito internet dell'ART, a uno dei seguenti recapiti:

- posta raccomandata: Autorità di Regolazione dei Trasporti, via Nizza 230, 10126 Torino
- posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica ordinaria: reclami.bus@autorita-trasporti.it

12 - LIBERA CIRCOLAZIONE

Secondo le modalità previste dalla normativa vigente, è riconosciuta la libera circolazione agli ufficiali e agli agenti di polizia giudiziaria appartenenti ai seguenti corpi:

- Carabinieri
- Guardia di Finanza
- Polizia di Stato
- Polizia Penitenziaria
- Corpo Forestale dello Stato
- Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna

L'accesso a tali soggetti è così disciplinato:

- Ufficiali di Polizia Giudiziaria, senza limitazione di numero
- Agenti di Polizia Giudiziaria, due per vettura

È fatto obbligo agli Ufficiali e agli Agenti di Polizia Giudiziaria di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura o in occasione di controlli a bordo, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria.

Possono, ancora, circolare liberamente sulle linee aziendali, nei limiti del servizio cui sono destinati e secondo le rispettive attribuzioni, purché esibiscono la relativa tessera:

- gli Ispettori del Ministero del Lavoro
- gli appartenenti al Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco
- gli appartenenti al Corpo di Polizia Municipale della località servita
- gli appartenenti all'Agenzia delle Dogane di Sassari
- le Guardie Ecozoofile del Comune di Sassari

Hanno, altresì, diritto alla libera circolazione sulla rete aziendale, nei limiti del servizio cui sono destinati e secondo le rispettive attribuzioni, a semplice presentazione della tessera comprovante la propria identità, senza limitazione alcuna i funzionari dell'Ispettorato della Motorizzazione Civile o del competente Assessorato Regionale dei Trasporti preposti alla sorveglianza dei servizi di TPL.

13 - RIMBORSI

ATP S.p.A. attua le procedure di rimborso, limitatamente alla tariffa pagata, nel solo caso di guasto al mezzo quando, per colpa grave di ATP S.p.A., non sia stato garantito il proseguimento del viaggio, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata.

La richiesta motivata di rimborso con l'originale del documento di viaggio validato va indirizzata a: ATP S.p.A., via Caniga n. 5, Sassari (SS) 07100, entro le 48 ore successive all'accadimento.

ATP S.p.A. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Nessun rimborso di biglietto viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore.

14 - SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ATP S.p.A. intende proseguire nel processo di miglioramento con l'obiettivo principale di offrire servizi sempre più concorrenziali e adeguati alle richieste di mobilità dell'utenza.

In tale ottica si propone di eseguire regolarmente indagini di tipo "customer satisfaction" che, però, nel corso del 2020 e del 2021, a causa della nota emergenza pandemica del Covid-19, non è stato possibile effettuare e che, invece, saranno svolte a partire dal 2022 nella misura di una per anno in un periodo significativo di erogazione del servizio e secondo metodi e criteri concertati con il competente Assessorato dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna.

Queste indagini rappresentano una misura soggettiva della qualità del servizio offerto all'utenza. Sono prevalentemente basate sulle percezioni dell'utenza intervistata, chiamata a esprimere un giudizio quantitativo su un particolare parametro del servizio di trasporto pubblico. In altre parole, viene rilevata la qualità del servizio percepita da parte del cliente, in base alla sua personale esperienza, soggettiva e irripetibile, al momento della fruizione del servizio.

15 - AGENTI ACCERTATORI DI IRREGOLARITÀ

L'attività di accertamento di irregolarità nel trasporto da parte dei viaggiatori è espletata dal personale ispettivo, di verifica e di controllo dell'Azienda in divisa o in borghese il quale sia dotato di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla stessa. Tale personale nell'espletamento delle proprie funzioni gode della tutela e delle garanzie stabilite dalla legge.

Precisamente, ai sensi della L.R. n. 17/2015, tale personale riveste la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa (A.P.A.) e, in quanto tale, è Pubblico Ufficiale e i verbali redatti dallo stesso hanno natura di atto pubblico.

Il passeggero cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità nei trasporti è tenuto a fornire all'agente accertatore le proprie generalità e a esibire, se in possesso, valido documento d'identità personale. Il rifiuto di fornire i dati anagrafici propri o altrui e il rendere false dichiarazioni sulla identità propria o di altri configurano condotte perseguibili a termini della normativa vigente.

Ugualmente costituiscono illeciti sanzionati dalla legge l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi.

Infine, costituiscono reato eventuali comportamenti illeciti commessi nei confronti degli Agenti accertatori.



16 - DISPOSIZIONI FINALI

Il passeggero è tenuto a conoscere le norme di utilizzo del servizio di trasporto pubblico contenute nel presente documento e disponibili in visione presso la sede della Direzione ATP S.p.A., il Gazebo ATP S.p.A. di via Tavolara a Sassari, il sito internet aziendale www.atpsassari.it e la app *ATP SASSARI*. L'Azienda si impegna a dare la massima diffusione al presente Regolamento in forma integrale e per estratto.

Il passeggero è inoltre tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus e dei locali aziendali e presso i rivenditori autorizzati.

Tutti i passeggeri sono tenuti ad attenersi alle disposizioni dell'Azienda relative al buon andamento e alla disciplina del servizio.

Il personale aziendale è tenuto alla sorveglianza del rispetto delle norme sopra citate; in caso di continuata inosservanza, a tutto il personale compete il richiamare i trasgressori. Nel caso questa operazione pregiudichi la regolarità del servizio e/o la sicurezza del mezzo, dei passeggeri e dello stesso conducente, il personale di guida avviserà il centro operativo ATP S.p.A., che provvederà ad inviare gli agenti accertatori, i quali allontaneranno chiunque rechi disturbo agli altri viaggiatori o rifiuti di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

L'Azienda si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.

Il danno e l'offesa al personale in servizio, a causa o nell'esercizio delle sue funzioni, costituisce reato e comporta la perseguibilità del responsabile.

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio e alle regole del viaggio sono soggette alle sanzioni previste dalla normativa nazionale e regionale in materia.

Qualora il fatto costituisca reato le sanzioni amministrative si applicano indipendentemente dalle sanzioni penali, nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

La presente regolamentazione annulla e sostituisce ogni precedente disposizione generale e particolare in materia.

In caso di discordanza, il testo del Regolamento che fa fede a ogni effetto e prevale su ogni altra versione dello stesso è quello pubblicato sul sito aziendale www.atpsassari.it. Si invita, pertanto, chiunque vi abbia interesse a effettuare la ricerca direttamente sul detto sito e non attraverso i motori di ricerca che potrebbero fornire come risultato versioni precedenti.

Analogo consiglio si rivolge anche per le ricerche relative a linee, orari e percorsi dei servizi aziendali.

Per motivi tecnici è possibile che gli aggiornamenti sulla app *ATP SASSARI* non avvengano contemporaneamente a quelli effettuati sul sito ma alcuni giorni dopo: l'utenza è invitata a verificare la coerenza fra le due informazioni rammentando che prevalgono quelle pubblicate sul sito.

A ogni aggiornamento, comunque, viene pubblicata nella home page del sito aziendale la relativa notizia e le eventuali ulteriori indicazioni.

Analoga comunicazione viene effettuata anche attraverso la pagina Facebook aziendale *ATP SASSARI* sulla quale vengono, altresì, comunicate informazioni di servizio relative a situazioni improvvise e momentanee.

IRREGOLARITÀ NEI VIAGGI E SANZIONI

Ai sensi della legge della Regione Sardegna 3 luglio 2015, n. 17, gli utenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale regionale, sono tenuti, prima dell'accesso al mezzo pubblico, a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento in qualsiasi formato (materiale o immateriale), tenendolo in mano al momento della salita in vettura per esibirlo al conducente e per l'immediata obliterazione, a convalidarlo al momento stesso dell'accesso a bordo, e a conservarlo sino a destinazione con l'obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

In caso di bigliettazione elettronica, l'obbligo di validazione, sia per i biglietti che per gli abbonamenti, è previsto sempre all'inizio di ciascun viaggio e in occasione di ogni trasbordo, in conformità alle apposite prescrizioni del gestore del servizio.

L'inosservanza di tali prescrizioni espone il trasgressore agli illeciti amministrativi e al pagamento degli importi di seguito descritti oltre alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito.

Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'Agente accertatore.

L'utente titolare di abbonamento personale che, al momento dell'accertamento, sia momentaneamente sprovvisto o dell'abbonamento stesso (titolo) o della specifica card personale prevista per la tipologia di abbonamento (documento di legittimazione), potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6 euro a condizione che presenti alla Biglietteria - Cassa aziendale in via Caniga n. 5, entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenni/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento) il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto. In caso contrario si considera privo di titolo di viaggio e si applica la sanzione prevista. La momentanea mancanza va dichiarata al momento dell'accertamento all'Agente di Polizia Amministrativa che ne darà atto nel relativo verbale.

Gli utenti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori.

SANZIONI E IMPORTI

ILLECITO E SANZIONE	PAGAMENTO ENTRO 5 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA	PAGAMENTO ENTRO 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA	PAGAMENTO OLTRE I 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO O NOTIFICA
Mancanza di un valido e idoneo titolo di viaggio, o in assenza di validazione dello stesso all'inizio della tratta di viaggio - Art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15	53,30 € (52,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	66,30 € (65,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	196,30 € (Sino a 195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)
Mancanza di convalida all'inizio di ciascuna tratta di viaggio successiva alla prima e in occasione di ogni trasbordo nei casi di bigliettazione elettronica - Art. 4, co. 3, L.R. n. 17/15	5,20 €	5,20 €	5,20 €
Utilizzo di titolo di viaggio contraffatto o alterato, salva l'applicazione delle vigenti disposizioni penali - Art. 4, co. 4, L.R. n. 17/15	196,30 € (195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	* 196,30 € (195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)	521,30 € (Sino a 520,00 € + 1,30 € per tariffa evasa)
Danneggiamento del veicolo o beni strumentali al trasporto pubblico - Art. 4, co. 10, L.R. n. 17/15	** 100,00 €	** 133,33 €	** 400,00 €
Utente titolare di abbonamento personale che, al momento dell'accertamento, sia momentaneamente sprovvisto o dell'abbonamento stesso (titolo) o della specifica card personale prevista per la tipologia di abbonamento (documento di legittimazione), che dimostri la titolarità al viaggio entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenne/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento). In caso contrario si considera privo di titolo di viaggio. - Art. 4, co. 5, L.R. n. 17/15	6,00 €	In caso di mancata dimostrazione del possesso dell'abbonamento personale oltre i 5 giorni (come indicati nella prima colonna) si applica la sanzione prevista dall'art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15 (66,30 €)	In caso di mancata dimostrazione del possesso dell'abbonamento personale oltre i 5 giorni (come indicati nella prima colonna) si applica la sanzione prevista dall'art. 4, co. 2, L.R. n. 17/15 (196,30 €)

* Deliberazione della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16.06.2016: "in ogni caso la sanzione non può essere inferiore alla misura minima prevista per legge".

** Oltre al risarcimento dei danni e alle conseguenze penali.

In aggiunta a tali somme il trasgressore è tenuto al pagamento delle spese di notifica laddove sostenute da ATP S.p.A. (Deliberazione della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16.6.2016).

MODALITÀ DI ESTINZIONE DELLE VIOLAZIONI

Il pagamento in misura minima (cioè entro 5 giorni), ove previsto, e in misura ridotta (cioè tra il 6° e il 60° giorno) potrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- in vettura, a mani dell'agente accertatore esclusivamente per contanti e nella somma esatta corrispondente alla misura minima;
- versamento diretto presso la sede di ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., in via Caniga 5 a Sassari, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle 12.00; il mercoledì sino alle ore 14.00 e, nello stesso giorno, anche dalle ore 15.00 alle ore 18.00;
- versamento sul C.C.P. n° 10040079 intestato a: Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., via Caniga 5 - Sassari, indicando nella causale del versamento la data, il numero del verbale e le generalità di chi ha commesso la violazione e, se minore/incapace, di chi esercita le relative potestà sullo stesso;
- bonifico sul conto corrente presso BancoPosta, codice IBAN IT04 A076 0117 2000 0001 0040 079, intestato a Azienda Trasporti Pubblici S.p.A., indicando nella causale la data, il numero del verbale e le generalità di chi ha commesso la violazione e, se minore/incapace, di chi esercita le relative potestà sullo stesso;
- PagoPA, direttamente dalla pagina dedicata, seguendo le relative istruzioni, presente sul sito aziendale www.atpsassari.it nella sezione TARIFFE E BIGLIETTERIE >>> SANZIONI >>> METODI DI PAGAMENTO.

I pagamenti devono essere eseguiti entro i termini di scadenza; quelli effettuati tramite versamento su conto corrente postale, bonifico bancario e sistema PagoPA si considerano compiuti entro i termini purché la data valuta a favore di ATP S.p.A. sia quella del primo giorno lavorativo immediatamente successivo alla data in cui è stato disposto il pagamento.

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale, o i pagamenti effettuati oltre i termini di scadenza determineranno ulteriori spese di procedimento e notifica.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica degli estremi della violazione senza che sia stato effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, ATP S.p.A. procederà con l'ordinanza ingiunzione, con conseguente aggravio, a carico del trasgressore, delle maggiori spese (spese di notifica) e pagamento della sanzione massima (o importo non superiore alla sanzione massima).

Per i beneficiari di agevolazioni tariffarie relative a invalidi e reduci di guerra la violazione si estinguerà, qualora il titolare:

a - di regolare abbonamento

oppure

b - di card con biglietti e/o di biglietti

sia venuto meno al solo obbligo di recare con sé i documenti di viaggio e quindi non sia in grado di esibirli all'Agente accertante, a condizione che lo stesso titolare, entro i tre giorni (lett. a) ed entro i cinque giorni (lett. b) successivi, esibisca all'Ufficio Cassa aziendale in via Caniga n. 5 a Sassari il documento di viaggio. Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto, sarà tenuto al

pagamento degli importi riportati nel verbale di accertamento (Deliberazione della Giunta Regionale Sarda n. 53/53 del 04/12/2009).

RATEIZZAZIONE

L'interessato che si trovi in condizioni economiche disagiate, ai sensi della legge 689/81, art. 26, può richiedere il pagamento rateale di una sanzione amministrativa a seguito di una ordinanza di ingiunzione entro i termini previsti per il pagamento della sanzione. La richiesta deve contenere l'indicazione delle condizioni che impediscono il pagamento in un'unica soluzione, con la precisazione del reddito percepito dell'ultimo anno.

La richiesta deve essere inviata o spedita a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS).

ATP S.p.A. decide in merito all'accoglimento o al rigetto dell'istanza e comunica l'esito mediante provvedimento di concessione rate o diniego di tale concessione. Il mancato pagamento anche di una sola rata comporta obbligatoriamente il versamento in un'unica soluzione dell'importo residuo. Decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento, l'importo residuo verrà iscritto al ruolo esattoriale.

RISCOSSIONE COATTIVA

Il mancato pagamento dell'ordinanza ingiunzione o di una o più rate, in caso di rateizzazione accordata, comporta automaticamente l'iscrizione della somma dovuta al ruolo esattoriale, ai sensi della legge 689/81, art. 27. In casi particolari è possibile richiedere la rateizzazione della cartella esattoriale.

RIMBORSI

In caso di errori di pagamento di sanzione amministrativa (es. pagamento eccessivo o effettuato due volte), è possibile presentare domanda di rimborso. La richiesta deve precisare le circostanze dell'errore (es. pagamento doppio), contenere la documentazione relativa e i dati del destinatario del rimborso.

PRESENTAZIONE SCRITTI DIFENSIVI AVVERSO IL PROCESSO VERBALE DI ACCERTATA VIOLAZIONE

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, l'interessato entro il termine di 30 giorni dalla contestazione o dalla notificazione del Verbale di accertata violazione può indirizzare al legale rappresentante di ATP S.p.A. scritti difensivi e documenti (verbale, titolo di viaggio, ecc.). Il ricorso può essere presentato solo dal sanzionato se maggiorenne oppure, in caso di sanzione elevata a carico di un soggetto minore, da chi esercita la responsabilità genitoriale. Nel caso in cui il soggetto sanzionato risulti interdetto, inabilitato o sottoposto ad amministrazione di sostegno, il ricorso deve essere presentato dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno, che dovranno sempre allegare al ricorso il provvedimento di nomina del Giudice.

Il predetto ricorso dovrà essere presentato secondo i punti che seguono:

- il ricorso deve indicare le generalità del ricorrente e deve sempre essere accompagnato da copia leggibile del verbale di accertata violazione e da copia del documento di identità del ricorrente, oltre

- che dal provvedimento del Giudice in caso di sanzionato interdetto, inabilitato o soggetto ad amministrazione di sostegno;
- è necessario inoltre allegare il titolo di viaggio in contestazione.

I predetti requisiti sono previsti a pena di irricevibilità o inammissibilità o improcedibilità o inaccogliibilità del ricorso.

La presentazione del ricorso non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione e deve indicare le ragioni di fatto e i motivi per i quali si richiede l'archiviazione del processo verbale o l'eventuale riduzione della sanzione amministrativa, allegando tutti gli elementi che si ritengono utili ai fini di una corretta valutazione dei fatti. Non verranno presi in considerazione i documenti consegnati o trasmessi alla Azienda successivamente e separatamente al deposito del ricorso.

ATP S.P.A. non procederà all'esame del ricorso qualora l'interessato abbia provveduto al pagamento della sanzione, avendo il pagamento effetto solutorio, estintivo e conclusivo della fase conciliativa, impedendo quindi l'avvio della fase di riscossione.

Il ricorso e gli allegati dovranno essere inoltrati ad ATP S.p.A. secondo una delle seguenti modalità:

- tramite posta raccomandata A/R indirizzata a ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - 07100 Sassari (SS)
- tramite la casella di posta elettronica certificata di ATP S.p.A. segreteria@pec.atpsassari.it;
- a mano presso ATP S.p.A. - Azienda Trasporti Pubblici S.p.A. - via Caniga n. 5 - Sassari, dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il mercoledì (non festivo) dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

Con la presentazione del ricorso si decade dalla possibilità di definire la posizione in via conciliativa tramite pagamento della sanzione amministrativa in misura minima e/o in misura ridotta.

A seguito della presentazione del ricorso ATP S.p.A. provvederà all'esame del medesimo; in caso di non accoglimento dell'istanza si procederà all'invio dell'ordinanza-ingiunzione di pagamento presso la residenza del ricorrente. In caso di accoglimento del ricorso verrà inviata un'ordinanza di archiviazione.

AVVERSO ORDINANZA - INGIUNZIONE

Ai sensi del vigente art. 22 della Legge 24 novembre 1981 n. 689, avverso l'ordinanza - ingiunzione può essere proposta opposizione entro 30 giorni (oppure 60 per i residenti all'estero) dalla notificazione del provvedimento, davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione.

AVVERSO CARTELLA ESATTORIALE

Avverso la cartella di pagamento è possibile proporre:

- opposizione all'esecuzione: va proposta ex art. 615 c.p.c. avanti al Giudice competente per materia e valore (art. 17 c.p.c.) e per territorio (art. 27 c.p.c.);

- opposizione agli atti esecutivi: va proposta, ex art. 617 c.p.c., prima che sia iniziata l'esecuzione, avanti al Giudice competente per l'esecuzione con atto di citazione da notificarsi nel termine perentorio di 20 giorni che decorrono dalla notificazione della cartella di pagamento.