

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è prestato da Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A. (AVM o anche "vettore"), per il tramite della propria società collegata Actv S.p.A. (Actv o anche "vettore") con l'applicazione e secondo l'osservanza delle seguenti "Condizioni Generali di Trasporto". I clienti del servizio di trasporto di AVM sono chiamati a contribuire affinché il servizio di TPL si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono tenuti ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni Generali di Trasporto" qui di seguito descritte, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate da AVM e nei casi specifici dal personale di quest'ultima e della controllata Actv, ed infine ad osservare le regole e normative dettate dalle leggi nazionali e della Regione Veneto ed alle disposizioni delle altre Autorità competenti.

1. DEFINIZIONI

- "Biglietto elettronico Venezia Unica" (per comodità abbreviato semplicemente con "biglietto Venezia Unica"): supporto elettronico (chip on paper);
- "Biglietto rete unica": consente di viaggiare per un periodo di tempo determinato che prende avvio dalla prima validazione sull'intera rete dell'ambito urbano del Comune di Venezia; può essere caricato solo su tessera Venezia Unica o imob abilitata come "CartaVenezia";
- "CartaVenezia": abilitazione della tessera imob o Venezia Unica al caricamento dei titoli di viaggio a prezzo ridotto validi sulla rete urbana del Comune di Venezia e riservati alla clientela abituale di tale servizio;
- "Cliente": chi usufruisca dei mezzi del trasporto pubblico;
- "Condizioni Generali di Trasporto": l'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento e che regolamentano le operazioni e le modalità di accesso e d'uso del trasporto pubblico, stabilendo obblighi e responsabilità del trasportatore e del trasportato;
- "Contratto": il contratto di trasporto tra il cliente e AVM stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso del cliente a bordo del mezzo;
- "Helloveneziam": servizio di Call Center cittadino (041 24.24);
- "Linea": il percorso, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra capolinea e capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie;
- "Mezzi": veicoli tranviari, autobus e natanti utilizzati nel servizio di TPL di AVM;
- "Prezzo": il corrispettivo pagato dal cliente per acquistare il titolo di viaggio;
- "Profilo cliente": identifica la categoria di appartenenza (ordinario, studente, residente isole);
- "Rete": insieme di linee tra loro connesse funzionalmente;
- "Servizio": il servizio di trasporto prestato da AVM effettuato con mezzi terrestri e natanti in conformità alle previsioni dei Contratti di Servizio stipulati tra AVM e gli Enti Affidanti;

- Sistema di bigliettazione: sistema di bigliettazione elettronica senza contatto utilizzato da AVM per la memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- “Tessera elettronica imob.veneziana”: (per comodità abbreviato semplicemente con “tessera imob”): supporto elettronico (smart card) di lunga durata, ricaricabile fino alla sua naturale scadenza, atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- “Tessera elettronica Venezia Unica”: (per comodità abbreviato semplicemente con “tessera Venezia Unica”): supporto elettronico (smart card) di lunga durata, ricaricabile fino alla sua naturale scadenza. atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- “Titolo di viaggio”: documento (caricato su tessera Venezia Unica o imob, biglietto elettronico Venezia Unica) da validare, con il quale si perfeziona il contratto di trasporto tra il cliente e il vettore;
- “TPL”: Trasporto Pubblico Locale;
- “Validazione”: l’atto del validare il titolo di viaggio sull’apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto ad iniziare e/o proseguire il viaggio;
- Venezia Unica: l’insieme dei servizi di commercializzazione dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale e dei biglietti per gli eventi ovvero la rete di vendita (Agenzie, biglietterie e piattaforma on-line);
- “Viaggio”: itinerario prescelto dal cliente, da percorrere lungo la rete, usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

2. TITOLI DI VIAGGIO

I clienti del servizio di trasporto AVM per usufruire del servizio stesso, devono, ai sensi dell’art. 37 della L.R. 30/10/1998 n° 25 e successive modificazioni e integrazioni, munirsi di un titolo di viaggio valido ed idoneo secondo le norme di prezzo al pubblico vigenti per il viaggio da percorrere. Il viaggio s’intende iniziato con la salita del cliente sul mezzo e concluso dopo la discesa dallo stesso, secondo le prescrizioni indicate al successivo paragrafo.

Il titolo di viaggio:

- a) deve essere acquistato dal cliente di regola prima di salire a bordo del mezzo presso i punti vendita Venezia Unica, le rivendite autorizzate, le emittitrici automatiche, on line tramite il portale venezianica.it e il sito actv.it (sistema Clic & Bip), ovvero può essere acquistato a bordo dei mezzi ove e quando previsto;
- b) deve essere validato sull’apposita apparecchiatura prima dell’accesso al pontone galleggiante di imbarco, (per il settore navigazione) o appena saliti sul mezzo (per il settore automobilistico/tranviario); l’accesso al pontone galleggiante o al mezzo sprovvisti di regolare titolo di viaggio opportunamente validato comporterà la sanzionabilità da parte del personale preposto all’attività di verifica, salvo quanto riportato nei commi successivi in relazione all’impossibilità di preacquisto o guasto delle validatrici;
- c) nel settore della navigazione il personale di bordo provvede alla validazione del titolo di viaggio in caso di guasto delle validatrici. In questo caso il cliente deve chiedere al marinaio la validazione del titolo al momento della salita a bordo;

Nel caso di impossibilità di preacquisto del titolo di viaggio (assenza di biglietteria aperta o di emettitrice automatica), il personale di bordo provvede alla vendita ed alla contestuale validazione del titolo. In questo caso, il cliente deve chiedere al marinaio la vendita del titolo al momento della salita a bordo;

d) deve essere conservato per l'intera durata del viaggio e non è cedibile;

e) deve essere esibito su richiesta del personale AVM o di altro personale incaricato, munito di regolare documento di identificazione, preposto per legge o su disposizione di AVM alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della sicurezza del servizio;

f) può essere ritirato dal personale AVM, a seguito di controlli e verifiche da cui emerga l'irregolarità del medesimo.

Il cliente deve controllare la ricevuta e il resto rilasciatigli dall'operatore di vendita prima di allontanarsi dallo sportello.

Il diritto del cliente a viaggiare cessa con la discesa dal mezzo, fatta eccezione:

a) per i possessori di titolo di viaggio a tempo. Questi titoli sono validi per viaggiare nel periodo di tempo previsto dallo specifico titolo di viaggio su qualsiasi linea facente parte della rete di trasporto urbana di Venezia, con possibilità di interscambio e di uso anche discontinuo dei mezzi della rete di trasporto urbana;

b) per i possessori di titolo di viaggio a tratta (servizio extraurbano), ai quali è consentito viaggiare tra due località comprese nel territorio servito dalla rete di trasporto e suddiviso in fasce di prezzo (tratte), anche con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza, appartenente alla stessa rete di trasporto, fino a completamento del viaggio.

In particolare:

- ai possessori di biglietti extraurbani validati inizialmente sulle linee extraurbane, è permesso completare il viaggio nell'ambito della rete urbana di Mestre (ad esclusione dei collegamenti con Venezia) nell'arco temporale consentito dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione;

- ai possessori di biglietti extraurbani, validati inizialmente nell'ambito della rete urbana di Mestre (ad esclusione dei collegamenti con Venezia), è permesso proseguire e completare il viaggio con le linee extraurbane nell'arco temporale previsto dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione.

L'abbonamento consente l'accesso alla tratta e/o alla/e rete/i per la/e quale/i è rilasciato, nel periodo di tempo di validità, previa validazione ad ogni accesso al servizio. La validità temporale dell'abbonamento è, di norma, mensile o annuale e decorre dal primo giorno del mese del periodo per il quale viene acquistato. L'abbonamento è memorizzato nella tessera imob o Venezia Unica che riporta i dati identificativi del titolare, la data di scadenza della tessera e il profilo cliente corrispondente (quest'ultimo contenuto nel microchip della tessera). Nella tessera imob o Venezia Unica è memorizzabile qualsiasi abbonamento del gestore, subordinatamente alla coerenza col profilo cliente. L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo dal titolare della tessera imob o Venezia Unica, salvo il caso di abbonamenti e tessere impersonali. La tessera Venezia Unica è rilasciata su richiesta del cliente presso gli sportelli Venezia Unica preposti compilando

l'apposito modulo con i dati personali e altre informazioni richieste, ivi comprese le eventuali certificazioni necessarie.

La tessera Venezia Unica ha durata quinquennale. Durante il periodo di validità, in luogo del rilascio di una nuova tessera, il titolare potrà richiedere il cambio del profilo della tessera già posseduta, documentando, ove necessario, la nuova situazione.

Gli abbonati, nel caso la tipologia del loro abbonamento consenta di viaggiare solo su alcune linee, possono utilizzare anche le altre linee limitatamente ai soli tratti di percorso coincidente.

I prezzi e le tipologie dei titoli di viaggio in vigore sono quelli di volta in volta approvati dagli Enti preposti secondo le leggi vigenti della Regione Veneto.

Sono ammessi alla libera circolazione sui mezzi:

- a) gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti vigenti, muniti di idoneo documento di riconoscimento e tessera imob o Venezia Unica;
- b) i bambini fino al compimento dei sei anni di età nei servizi urbani del Comune di Venezia e quattro anni negli altri servizi.

Ai passeggeri con ridotta capacità motoria in carrozzina sulle linee della rete di navigazione sono applicati i prezzi "CartaVenezia". Il titolo di viaggio comprende l'eventuale accompagnatore della persona in carrozzina.

3. RESPONSABILITA' DI AVM

AVM non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di TPL dovuti a causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine o di sicurezza pubblica, né comunque per l'interruzione o sospensione del servizio di TPL per cause indipendenti dalla sua volontà o al di fuori del suo dominio, quali per esempio, ma non solo: scioperi di qualsiasi genere, preventivamente annunciati o meno, disordini, alte maree, calamità naturali, provvedimenti delle competenti Autorità, ecc.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni di prezzi o diritto a rimborsi.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, AVM si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile.

La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine.

L'accesso ai mezzi in servizio di TPL può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

AVM non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali danni derivanti da comportamenti compiuti in violazione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

4. MOBILITA' DELLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI SU SEDIE A ROTELLE E TRASPORTO DI CARROZZINE O PASSEGGINI PER BAMBINI

Le persone con disabilità motoria, che viaggino su sedia a rotelle, devono stazionare nello spazio appositamente attrezzato all'interno dei mezzi adibiti al servizio di trasporto pubblico automobilistico e tranviario.

All'interno dell'apposito spazio la sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla parete di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati.

Gli spazi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle, se da queste non occupati, possono essere utilizzati per una sola carrozzina o un solo passeggino, anche non ripiegati, per il trasporto di bambini. Comunque, non è consentito il trasporto di passeggini/carrozzine non richiudibili per bambini al di fuori degli spazi suddetti (nel senso che al di fuori di detti spazi i passeggini/carrozzine per bambini dovranno essere obbligatoriamente ripiegati).

Non è consentito altresì il trasporto di scooter o sedie motorizzate per uso esterno per persone con disabilità motoria.

Nel caso in cui, durante il tragitto, salga sui mezzi una persona con disabilità motoria che si serva di sedia a rotelle, l'area all'uopo attrezzata dovrà essere immediatamente liberata per consentirne il posizionamento. In tal caso, per motivi di sicurezza la carrozzina o il passeggino dovrà essere ripiegata/o.

Se l'area attrezzata per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle è già occupata da un soggetto con analoga disabilità, per motivi di sicurezza non sarà possibile ammettere il trasporto di altro soggetto che utilizzi la sedia a rotelle.

In ogni caso, le operazioni di salita e discesa dal mezzo sono svolte dalle persone con disabilità motoria in piena autonomia.

5. TRASPORTO DI COSE

Bagagli a mano

I bagagli possono essere trasportati secondo le seguenti condizioni.

Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio può trasportare con sé gratuitamente:

- due bagagli o pacchi di dimensioni non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.
- uno strumento musicale entro le dimensioni di cm. 120;
- una canna da pesca contenute in apposita custodia (max 5);
- un paio di sci;
- un carretto della spesa per uso domestico;
- una bicicletta pieghevole riposta nelle apposite custodie;
- una carrozzina o passeggino per bambini solo se ripiegati, salvo quanto indicato al precedente punto 4 per il servizio automobilistico.

Nel servizio di Navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentano, è

permesso l'imbarco ed il trasporto di carrozzine o passeggini non ripiegati. In ogni caso, è vietato il trasporto di scooter o sedie motorizzate per uso esterno per persone con disabilità motoria.

Per il bagaglio di tipologia diversa o eccedente per dimensioni e/o per numero da quello di cui ai punti precedenti, il cliente deve acquistare il titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, fermo restando quanto previsto ai successivi punti del presente articolo.

Possono essere trasportati, dietro pagamento del prezzo in vigore, e in numero non superiore a tre per ogni cliente a bordo dei natanti, e non superiore a due per ogni cliente a bordo degli autobus, i bagagli o pacchi di dimensioni fino a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superino le dimensioni di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni. Nell'ambito del servizio di navigazione restano salve le previsioni di cui al punto successivo.

I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso, ovvero ostruire le vie di passaggio.

È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possono sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del preposto alla conduzione del mezzo, in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del mezzo stesso o del servizio di trasporto.

AVM non è in alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali dei clienti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei mezzi.

Gli oggetti rinvenuti saranno conservati per un periodo massimo di 7 (sette) giorni e poi saranno recapitati, come prescritto dalla legge, presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune di Venezia.

Trasporto merci sui natanti

In considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità di persone e cose in ambito lagunare, è consentito il trasporto di merci su determinati mezzi e linee del servizio di navigazione, alle condizioni particolari stabilite da AVM e secondo le norme di prezzo al pubblico in vigore.

Le merci devono essere contenute in idonei contenitori e possono essere trasportate su carrelli, senza arrecare danno e/o fastidio a persone e cose, nonché produrre danneggiamenti ai mezzi Actv.

Il trasporto delle merci deve essere autorizzato dal preposto al comando, a suo insindacabile giudizio.

Le merci devono essere posate a terra o nelle apposite aree indicate dal personale di bordo, in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori.

È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri.

AVM non è responsabile del furto, smarrimento o danneggiamento delle merci trasportate.

Il trasporto di biciclette, ciclomotori e motocicli è previsto su alcune linee di navigazione alle condizioni di prezzo al pubblico stabilite.

Trasporto autoveicoli

Il trasporto di veicoli è consentito sulle linee della rete di navigazione, esercite con navi traghetto, secondo le norme e le limitazioni imposte dalle Autorità competenti. I prezzi al pubblico sono definiti in relazione alle dimensioni del veicolo, non comprendono il conducente e sono soggette all'imposta sul valore aggiunto. La tabella di prezzi al pubblico prevede il titolo di viaggio di corsa semplice.

Per gli autoveicoli e motoveicoli, i cui proprietari siano residenti al Lido e Pellestrina, sono previsti abbonamenti a 10 e 40 corse, alle condizioni e prezzi definiti nella tabella dei prezzi al pubblico.

Usufruiscono dell'abbonamento anche le auto di proprietà di Ditte che hanno sede legale d'impresa a Lido o Pellestrina.

6. TRASPORTO DI ANIMALI

A bordo dei mezzi sono ammessi al trasporto gratuito, nel numero massimo di uno per passeggero:

- cani – guida per non vedenti, comunque muniti di museruola;
- cani di piccole dimensioni purché tenuti in braccio e con museruola;
- solo nel servizio di navigazione, cani purché muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori a cm. 120 quale somma delle tre dimensioni.

Previo acquisto di idoneo titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, è ammesso il trasporto di animali purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

Le gabbie ed i contenitori devono impedire, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno durante il trasporto e devono essere tenuti in modo tale da non arrecare fastidio e/o danno a persone e cose. Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani - guida per non vedenti) potrà essere comunque limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di situazioni di particolare affollamento del mezzo o qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è l'unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

7. COMPORTAMENTO A BORDO DEI MEZZI E IN FERMATA: NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Per quanto non specificatamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n° 753 del 11/07/1980.

Servizio automobilistico: in considerazione del carattere facoltativo di tutte le fermate, il cliente in attesa, all'approssimarsi del mezzo utile, è tenuto a segnalare con un cenno della mano la sua richiesta di fermata.

All'approssimarsi della fermata di arrivo il cliente a bordo deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata" posizionato all'interno dell'autobus.

Servizio tranviario: le fermate sono obbligatorie, perciò non è necessario che vengano segnalate dal cliente.

Servizio navigazione: all'approssimarsi della fermata di arrivo il cliente è tenuto ad avvicinarsi alla postazione di uscita del natante.

Nel servizio automobilistico/tranviario, nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi, il cliente deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie presenti a bordo del mezzo. AVM e Actv non sono responsabili per i danni subiti dal cliente che viaggia in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.

Il cliente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso sui mezzi, ovvero intimare l'allontanamento, senza diritto ad alcun rimborso, ai clienti che: si trovino in stato di manifesta ubriachezza, offendano la decenza, diano pubblico scandalo o rechino disturbo agli altri clienti, o che comunque rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e sicurezza del servizio disposte da AVM, ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

I clienti sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le mamme con bambini.

È consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (es. malore, borseggio, molestia, guasto).

È fatto divieto ad ogni cliente, e le violazioni saranno sanzionate ai sensi del citato DPR 753/1980:

- a) salire o scendere dal mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte dalle indicazioni poste all'interno e all'esterno del mezzo, nonché quando questo sia in movimento;
- b) occupare più di un posto a sedere o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;
- c) aprire i finestrini del mezzo se ciò disturba gli altri clienti;
- d) gettare oggetti dai finestrini (sanzione maggiore quando il fatto avviene con il mezzo in movimento);
- e) sporgersi dai finestrini con il mezzo in movimento;
- f) fumare a bordo dei mezzi, negli impianti di fermata e nelle pertinenze aziendali. Il divieto comprende anche le sigarette elettroniche;
- g) azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sui mezzi e come tale evidenziato;
- h) arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai mezzi o ai locali aziendali;
- i) depositare nei locali aziendali o trasportare sui mezzi bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;

- j) accedere sul mezzo con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- k) distrarre il personale durante la conduzione del mezzo, impedire o ostacolare il personale stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- l) chiedere al conducente di salire o scendere dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- m) cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o tenere un comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- n) accedere sul mezzo 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;
- o) esercitare senza apposita autorizzazione qualsiasi commercio nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitari;
- p) accedere sul mezzo con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia o repulsione agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.

Le persone che ricsino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza impartite dal personale addetto al servizio possono essere allontanate dai mezzi o dalle pertinenze aziendali.

8. SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ NEI TITOLI DI VIAGGIO

Come previsto dalla normativa vigente (L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni) i clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. In caso di violazione, i clienti sono tenuti oltre al pagamento del normale titolo di viaggio a prezzo ordinario, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo del cliente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge nazionale e regionale vigente e a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo.

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/98, e successive modificazioni e integrazioni, da parte di Agenti Accertatori che in tale veste ricoprono la funzione di agente di polizia amministrativa.

Il cliente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità accertabili da valido documento di identità personale.

I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del biglietto a prezzo ordinario. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale. Per i minori si applica quanto previsto dalla legge 689/1981.

Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice Penale.

La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice Penale.

Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.

9. AVVISI E ORARI AL PUBBLICO

Il cliente è tenuto a leggere attentamente gli avvisi AVM esposti all'interno delle sale d'attesa nel servizio navigazione, alle pensiline di attesa nel servizio di terraferma, nonché eventualmente a bordo dei mezzi, all'interno delle agenzie Venezia Unica o dei rivenditori AVM autorizzati.

Gli orari ufficiali di partenza e di transito dei mezzi sono esposti presso i principali impianti di fermata, nonché pubblicati nel sito aziendale www.actv.it e disponibili telefonicamente a mezzo callcenter Hellovenezias 0412424. AVM non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.

Gli orari esposti al pubblico possono essere variati temporaneamente senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore o per casi di pubblica necessità; possono invece essere variati in via definitiva, con preavviso, sempre per cause indipendenti dalla volontà di AVM. Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono comunque indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà di AVM che quindi declina ogni responsabilità per mancate coincidenze rispetto all'orario esposto.

I clienti saranno informati, nei termini di legge, su interruzioni del servizio dovute a scioperi legittimamente proclamati.

Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali.

In caso di mancata coincidenza, per cause dovute a responsabilità aziendale, si autorizzerà la prosecuzione del viaggio, eventualmente per altra via, per permettere di giungere a destinazione senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

10. RISTORI

AVM, al fine di agevolare la propria clientela, prevede la possibilità di ottenere il ristoro, in titoli di viaggio o in denaro, dell'abbonamento annuale sottoscritto, ovvero la sospensione dell'abbonamento stesso, a seconda dei casi.

Per informazioni dettagliate, si invita la clientela a: prendere visione della versione integrale della Carta della Mobilità, pubblicata nel sito internet www.avmspa.it e www.actv.it e disponibile gratuitamente presso le

sedi aziendali di Venezia - Isola Nova del Tronchetto 33 - e di Mestre - Via Martiri della Libertà 396, o telefonare al call center Helloveneziam 041.24.24.

11. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare ad Actv suggerimenti, segnalazioni o reclami può farlo nei seguenti modi:

- compilando il modulo on line disponibile nella sezione “contattaci” del sito www.avmspa.it;
- tramite lettera indirizzata a: Direzione AVM, Isola Nova del Tronchetto, 33 – 30135 Venezia;
- utilizzando il Registro dei Reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo dedicato disponibile presso le Agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre (via Verdi 14/d), nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido. Il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le Agenzie Venezia Unica di Piazzale Roma e Mestre;

Qualsiasi sia il mezzo utilizzato per inoltrare il reclamo o la segnalazione, lo scritto deve contenere: nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria del cliente. In assenza di tali dati, il reclamo o la segnalazione non avrà seguito. Devono inoltre essere indicati i dettagli relativi all’episodio contestato/segnalato dal cliente (a titolo di esempio: la data e l’ora in cui è avvenuto il fatto, il numero della linea automobilistica o di navigazione, la direzione verso la quale il cliente si stava dirigendo, ecc.). Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, Actv provvede a dare risposta scritta al cliente. I reclami incompleti o dal contenuto inappropriato non avranno seguito.

12. PUBBLICITA’ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto, e ogni loro variazione o modificazione, saranno:

- pubblicate nel sito www.avmspa.it e nel sito www.actv.it;
- esposte per estratto o disponibili su richiesta, per consultazione, presso tutte le biglietterie Venezia Unica e esposte per estratto sui mezzi automobilistici;
- affisse negli approdi.

13. CODICE PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

AVM informa che i dati personali dei suoi clienti comunque raccolti al fine dell’espletamento diretto o indiretto del servizio di trasporto pubblico (ad esempio: rilascio tessera Venezia Unica, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Codice Privacy (D. Lgs. n.196/2003). I suddetti dati personali sono trattati esclusivamente da personale specificatamente incaricato al trattamento (artt. 29 e 30 D. Lgs. n.196/2003) mediante strumenti informatici, telematici e manuali, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno altresì essere trasmessi a terzi al fine degli adempimenti di cui al Contratto di Servizio stipulato da AVM con gli Enti affidatari, oltre che ai fini espressamente autorizzati dal cliente.

AVM informa che ai sensi dell'art.7 del D. Lgs. 196/03 il cliente ha il diritto di ottenere la cancellazione dei propri dati personali dagli archivi aziendali. Si informa altresì che, ai sensi dell'art.13 del Codice Privacy, la mancata comunicazione dei dati personali dei propri clienti ovvero la richiesta della loro cancellazione dagli archivi aziendali può comportare, in alcuni casi, l'impossibilità di garantire la prestazione del servizio di trasporto o degli altri servizi richiesti.