

CARTA DEI SERVIZI

1. **PREMESSA**
2. **PROFILO DELLA SOCIETA'**
3. **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**
4. **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**
5. **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**
6. **INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI**
7. **TUTELA DELL'UTENTE**

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BARANZELLI

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BARANZELLI

Il Referente incaricato della gestione della Carta dei Servizi della Società BARANZELLI NATUR. è individuabile nella persona :
Sig.a Baranzelli Maria

1. PREMESSA

Negli ultimi anni diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia, l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità"). La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...",

- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono :

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento e' quello di manifestare l'impegno della BARANZELLI NATUR ad erogare i propri servizi rispettando tali indirizzi; per meglio assolvere all'impegno assunto l'Azienda ha un Sistema Qualità' aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001.

2. PROFILO DELLA SOCIETA'

La società Baranzelli N.a.tur srl nasce nell'anno 1977 affiancando la già esistente società Autoservizi Baranzelli Sas che gestisce dal dopoguerra le linee locali.

dal 1° Gennaio 1992 le sue aziende vengono raggruppate in un'unica società, la BARANZELLI N.A.TUR. SRL .

L'attività è divisa tra il trasporto pubblico locale extraurbano ed il noleggio da rimessa con conducente su viaggi nazionali ed internazionali, e servizi stagionali di GranTurismo.

In data 20 novembre 2003 ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, da parte di un organismo accreditato dal Sincert, secondo la normativa UNI EN ISO 9001.:2000.

IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO

La Baranzelli Natur effettua le seguenti autolinee ordinarie locali:

- MILANO ALAGNA
- NOVARA VARALLO
- NOVARA BORGOMANERO
- BORGOSIESIA BORGOMANERO
- CONFIGNA VERCELLI
- ROMAGNANO ARONA
- SANTHIA' ROMAGNANO

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Branzelli N.a.tur s.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua religione, ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obbiettivi e noti.

2. continuità:

- l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di: forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
- l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane.

4. efficienza ed efficacia:

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

5. libertà di scelta:

- garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che Baranzelli N.a.tur si impegna rispettare
- una modalità di rilevazione dei risultati.

4A. MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la Baranzelli N.a.tur. si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;

| fattore base | indicatori | unità misura | realizzato 2018 | promessa 2019 |
|--------------------------------------|--|--|-----------------|---------------|
| Sicurezza Del Viaggio | incidentalità del mezzo | n° morti/viaggiatori km | 0 | 0 |
| | incidentalità del mezzo | n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km | 0 | 0 |
| | incidentalità del mezzo (sinistri passivi e cristalli) | n° sinistri su 1.000.000 di autobus km | 0,000038 | < 0,00008 |
| | incidentalità passiva del mezzo | n° sinistri passivi/Km | 0,000003 | < 0,000008 |
| | vetustà dei mezzi | % autobus > 15 anni | 0% | 5% |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 94% | 95% |
| Sicurezza Personale E Patrimoniale | denunce | n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati | 0 | 0 |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 92% | > 90% |
| Regolarità Del Servizio E Puntualità | territorio servito | popolazione residente/ kmq. | 1200 | 1200 |
| | regolarità complessiva del servizio | % corse effettuate/ corse programmate | 83% | > 84% |

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

| | | | | |
|--|--|---|-------------------------------|-------------------------------|
| | copertura giornaliera | ore di servizio/24 ore: copertura massima | 17 | 17 |
| | distanza media fermate extraurbane | metri | 4.627 | 4.627 |
| | velocità commerciale extraurbano | km/ora | 40 | 40 |
| | puntualità ore di punta | % bus puntuali da 0 a 10' / n° totale | 89% | >88% |
| | | % bus ritardo oltre 15' / n° totale | 0,05% | < 2% |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 82% | >80% |
| Pulizia Dei Mezzi | pulizia ordinaria dei mezzi | n° interventi giornalieri/n° mezzi | 1 | 1 |
| | pulizia radicale dei mezzi | frequenza media in giorni | 180 | 180 |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 89% | 90% |
| Confortevolezza Del Viaggio | affollamento | posti offerti/ n° viaggiatori | 2,6 | 2,4 |
| | affollamento | posti offerti seduti/n° viaggiatori | 1,6 | 1,6 |
| | climatizzazione extraurbano | % climatizzati/n° totale mezzi | 100% | 100% |
| | mezzi predisposti per trasporto disabili | % n. mezzi predispos./ n° totale mezzi | 48% | 40% |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 83% | 84% |
| Informazione Alla Clientela | tempestività | tempo medio di attesa utente anche al telefono: minuti | 1min | 1min |
| | tempestività | tempo medio su disservizi | 13min | 12min |
| | tempestività | fascia operatività (anche telefono) | 9.00 - 12,30 15.00 - 17.30 | 9.00 - 12,30 15.00 - 17.30 |
| | diffusione | mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica | 19 | 19 |
| | orari alle fermate | % su totale | 100% | 100% |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 78% | 80% |
| Aspetti Relazionali Comportamentali | percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento | % soddisfatti | 92% | 92% |

| REVISIONE | |
|-----------|--|
|-----------|--|

| | |
|---------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

| | | | | |
|--|--|-----------------|------|------|
| Livello Del Servizio Risposta reclami | Riscontro/risposte a reclami | entro n° giorni | 30 | 30 |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 81 | 82% |
| Attenzione all'ambiente | carburante a basso tenore di zolfo | % consumi | 100% | 100% |
| | Mezzi con scarico controllato superiore allo standard Euro2 | | 98% | 100% |
| | percezione complessiva del livello | % soddisfatti | 84% | 84% |

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la Baranzelli N.a.tur. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe ;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva nella risposta agli stessi;

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- Conservare il titolo di viaggio per l'intera durata dello stesso in modo da poter permettere al personale controllore di effettuare gli accertamenti

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI

6A. Informazione all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste presso l'Ufficio informazioni aziendale di Romagnano Sesia (nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 12,00 e dalle 15.00 alle 17,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9,00 alle 12,00 il sabato).

La Baranzelli N.a.tur mette a disposizione sul sito www.baranzelli.it tutti gli orari e gli avvisi importanti. Anche in autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, etc...Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno. Inoltre sul sito vi è la possibilità di ricaricare e rinnovare i titoli di viaggio delle linee extraurbane

6B. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio informazione aziendale. Il servizio è in funzione nei giorni feriali, dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 15.00 alle 17.30. Quanto rinvenuto sui mezzi verrà conservato in ditta per non oltre 1 mese. L'azienda è esonerata da ogni responsabilità derivante dal danneggiamento e/o mancato ritrovamento degli stesso

6C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

La Baranzelli N.a.tur . si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA': il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

7. TUTELA DELL'UTENTE

7A. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate all'Ufficio Informazioni Aziendali di Romagnano Sesia (nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 12.00 il sabato). Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti. A questo proposito il personale addetto all'Ufficio Informazioni Aziendale è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Ufficio Informazione Aziendale deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

7B. RIMBORSI E RISARCIMENTI

Per rimborsi e risarcimenti si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguente caso:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio della Baranzelli N.a.tur.E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 3) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo sia in piedi che seduti.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

4) La bigliettazione viene emessa sull'autobus. Per il rilascio degli abbonamenti o l'accesso al credito trasporti invece per la prima emissione gli utenti devono recarsi nella sede di Romagnano Sesia nei giorni e orari indicati sugli avvisi. Una volta in possesso di tessera BIP la ricarica e il rinnovo possono essere fatti direttamente dal sito www.baranzelli.it

5) I viaggiatori in possesso di tessera BIP, devono al momento della salita sul bus, provvedere ad avvicinare la tessera sulla validatrice attendendo il segnale "BIP".La validazione deve essere sempre fatta anche in discesa. Le informazioni Bip sono riportate sul sito www.baranzelli.it

6) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza con nuova tessera entrata in vigore il 31/3/2016

7)Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa ridotta pari a 44 euro oltre al pagamento del biglietto di tariffa minima (€ 2.00). Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali. Il nominativo del controllore e' stato comunicato da questa azienda alle Province concedenti il servizio.

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

7) Chi si rifiutasse di pagare il titolo di viaggio, se maggiorenne, darà diritto al conducente di non trasportarlo. Chi è minorenne dovrà comunicare al conducente i suoi dati.

8) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011.

TRASPORTO BAMBINI

9) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini, i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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

È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

11) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

NORME COMPORTAMENTALI

12) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.

16) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato, allacciando le cinture di sicurezza ove presenti. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

17) E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge 16 gennaio 2003 n.3 art 51) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato d'ebbrezza;
- far uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus.

ORARI E COINCIDENZE

18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Per quanto riguarda ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011.

INFRAZIONI E SANZIONI

19) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione fissata dalla Provincia committente del servizio o dalle disposizioni Regionali.

20) In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

OGGETTI RINVENUTI

21) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico sono depositati presso l'Ufficio Informazioni della Baranzelli N.a.tur.. Il servizio è in funzione nei soli giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle ore 15,00 alle 17,30 e al sabato dalle ore 9,00 alle 12,00. Gli oggetti vengono conservati per non oltre un mese.

RECLAMI

22) Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite posta raccomandata, evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:

- Via Novara 350, 28078 Romagnano Sesia (NO);

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

oppure tramite email: reclami@baranzelli.it
Alla quale verrà data risposta entro 30 giorni.

Nel caso di mancata soddisfazione, il cliente potrà presentare la segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n. 230, 10126 - Torino, oppure inviando una email ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- ;
- ;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale. Le altre tipologie di frequenze sono indicate sugli orari

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BARANZELLI

Da Gennaio 2017 è attivo il sistema di bigliettazione elettronica della Regione Piemonte (Bip Card).

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata a bordo dell'autobus.

ABBONAMENTO SETTIMANALE ha validità settimanale, da lunedì a domenica.

ABBONAMENTO MENSILE ILLIMITATO ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida compreso le domeniche;

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

ABBONAMENTO 20 CORSE ha la validità di 2 mesi dal giorno di convalida dell'abbonamento;

- dà diritto ad effettuare il numero di corse previste ogni qualvolta si usufruisce del mezzo di trasporto, nella tratta prevista dall'abbonamento;

-viene rilasciato solo a studenti universitari o lavoratori.

-CREDITO TRASPORTI viene ricaricato dell'importo desiderato e utilizzato per n volte come se fosse un biglietto di corsa semplice

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |

diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

| REVISIONE | |
|-----------|---------|
| Numero: | 15 |
| Data: | 28/3/19 |