



 arriva veneto

Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi	3
Obiettivi Arriva	6
L'Azienda e il Servizio	7
La qualità del Servizio	9
Impegni dell'Azienda	11
Condizioni generali di viaggio	17
Diritti del viaggiatore	26
Contatti utili	27

INDICE

COS'È LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è un documento che regola i rapporti fra un'impresa che eroga servizi di trasporto pubblico di persone sul territorio e i cittadini che ne usufruiscono; ha lo scopo di aumentare positivamente la collaborazione reciproca, di far conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel bacino di traffico servito dall'impresa e rappresenta anche lo strumento attraverso il quale il cliente può conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi, cioè gli impegni dell'azienda, riferiti al servizio offerto.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Qualità dei servizi

ed è redatta in attuazione di disposizioni europee e nazionali. E' opportuno ricordare che il diritto alla mobilità è di rango costituzionale che all'art. 16 prevede: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge".

Inoltre, nelle normative europee è prevista la libertà di circolazione e soggiorno delle persone all'interno dell'UE e rappresenta una pietra miliare della cittadinanza dell'Unione, introdotta dal trattato di Maastricht nel 1992.

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.



PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Nell'offrire i propri servizi di trasporto, Arriva Veneto garantisce a tutti i cittadini il rispetto dei sei principi fondamentali che orientano la propria attività: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta.

1 - Eguaglianza

Arriva Veneto garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Si impegna inoltre a promuovere iniziative adeguate a migliorare l'accessibilità al servizio e alle infrastrutture da parte degli anziani e delle persone con difficoltà motorie e a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee.

2 - Imparzialità

Nell'offrire il proprio servizio Arriva Veneto si impegna a garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3 - Continuità

L'obiettivo prioritario di Arriva Veneto è assicurare un servizio continuo e regolare, senza interruzioni, fatta eccezione per quelle imputabili a cause di forza maggiore, casi fortuiti, dovuti a terzi, stati di necessità indipendenti dalla volontà di Arriva Veneto. In ogni caso Arriva Veneto si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre la durata del disservizio e arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. In caso di sciopero Arriva Veneto si impegna ad assicurare la massima divulgazione - preventiva e tempestiva - sui servizi minimi garantiti.

4 - Partecipazione

Arriva Veneto assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. L'Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare reclami per migliorare il servizio, e si impegna a valutare proposte quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la Carta della qualità dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti secondo le modalità indicate nella presente carta.

5 - Efficienza ed efficacia

Arriva Veneto, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, volte al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

6 - Libertà di scelta

Arriva Veneto unitamente agli altri enti preposti (Comuni, Regione) si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi viene sottoposta periodicamente a revisione e aggiornamento ed è disponibile in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet arrivaveneto.it

Arriva Veneto

Un nuovo gestore per il territorio

Dal giugno 2018 Arriva Veneto è il gestore in concessione dei servizi di trasporto pubblico locale extraurbani su gomma sulla direttrice di mobilità tra la città di Chioggia e di Venezia.

Il nostro costante impegno e la ricerca della massima collaborazione con Città Metropolitana di Venezia Comune di Venezia Comune di Chioggia e con tutti gli stakeholder del territorio garantiscono le condizioni ottimali per il miglioramento del sistema integrato di mobilità di un'area strategica per l'intera Regione del Veneto.

La nostra esperienza dimostra che il trasporto pubblico, se gestito con le migliori best practice, riesce a migliorare la qualità della vita e l'estetica dei territori e delle città, spingendo verso lo sviluppo sostenibile.

Il nostro parco mezzi è in continua evoluzione con autobus, più capienti, confortevoli e dotati delle più moderne tecnologie, una nuova rete di trasporto con collegamenti ad alta frequenza e nuove località servite.

Questa quarta edizione della carta della qualità dei servizi rappresenta il manifesto dei nostri impegni per l'anno 2021. Il documento è disponibile per il download sul sito internet www.arrivaveneto.it



Un lungo cammino inizia da un primo passo.

Il Veneto merita che ogni viaggio sia bello come il suo paesaggio!

Autolinee

Arriva Veneto esercita i servizi di Trasporto Pubblico Extraurbano in forza del contratto di servizio stipulati con la Città Metropolitana di Venezia.

Arriva Veneto, che è caratterizzata da una spiccata connotazione turistica e commerciale, garantisce anche i collegamenti aeroportuali tra la città di Chioggia e l'aeroporto internazionale Marco Polo di Venezia.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	URBANO AD ORARI E PERCORSI FISSI
KM ANNUI DI PRODUZIONE	818.505 km
NUMERO DI BUS IN SERVIZIO	15



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità rappresenta un obiettivo strategico e un fattore chiave per l'azienda. Per offrire un servizio di qualità Arriva Veneto si impegna ad adeguare il proprio servizio alle reali esigenze e aspettative dei Clienti ed aumentarne il livello di soddisfazione.

Arriva Veneto prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- **gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;**
- **il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;**
- **l'andamento del fenomeno del reclamo;**

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dal Gruppo Arriva è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella presente Carta.

In particolare, ogni anno l'azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

I fattori di qualità che caratterizzano il servizio di trasporto e che vengono monitorati periodicamente da Arriva Veneto sono i seguenti:

- **Regolarità del servizio**
- **Accessibilità, comfort e sicurezza**
- **Pulizia e decoro dei mezzi**
- **Informazioni alla clientela**

Nelle pagine che seguono sono riportati i risultati del monitoraggio degli indicatori relativi agli standard di qualità erogata e alla customer satisfaction (soddisfazione del cliente).

Per rendere più facile la lettura sono specificati il nome dell'indicatore, l'unità di misura, standard minimo (se previsto) e indice rilevato dell'anno 2025.

IMPEGNI DELL'AZIENDA

In questa sezione sono riportati, in corrispondenza dei fattori che identificano la qualità del viaggio, i livelli di servizio promesso (standard) che Arriva Veneto si impegna a garantire ai cittadini. Gli standard sono stati fissati in base alle capacità produttive dell'Azienda e tenendo conto delle esigenze espresse dai Clienti sul servizio, sia attraverso le indagini di soddisfazione della clientela, effettuate ogni anno, sia attraverso le segnalazioni pervenute. Fattori e indicatori aziendali di:

1° REGOLARITÀ DEL SERVIZIO			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO	INDICE RILEVATO
Affidabilità	corse non effettuate o limitate/corse programmate	< 1%	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
AVM (ove presente)	Veicoli dotati di sistema di georeferenziazione	100% funzionante	Rilevazione in carico all'Ente Affidante

2° ACCESSIBILITÀ, COMFORT E SICUREZZA			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO	INDICE RILEVATO
Dispositivi per passeggeri a ridotta capacità motoria	veicoli di nuova immatricolazione dotati di pedana per disabili	100% funzionante	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Climatizzazione	veicoli di nuova immatricolazione dotati di impianto di climatizzazione	100% funzionante	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Conta passeggeri	veicoli di nuova immatricolazione equipaggiati con dispositivo conta passeggeri	100% funzionante	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Sistemi di videosorveglianza	veicoli di nuova immatricolazione dotati di sistemi di videosorveglianza per la sicurezza e il monitoraggio	100% funzionante	Rilevazione in carico all'Ente Affidante

3°PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO	INDICE RILEVATO
Decoro	mancato rispetto delle condizioni di decoro	rispetto delle condizioni di decoro	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Cicli di Pulizia	mancato rispetto del ciclo di pulizia ordinaria interna dei mezzi	pulizia ordinaria interna rispetto degli standard minimi di pulizia	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
	mancato rispetto del ciclo di pulizia ordinaria esterna (lavaggio carrozzeria) dei mezzi	pulizia ordinaria esterna mensile rispetto degli standard minimi di pulizia	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
	mancato rispetto del ciclo di pulizia straordinaria (lavaggio e sanificazione interni) dei mezzi	pulizia straordinaria ogni 45 giorni rispetto degli standard minimi di pulizia	Rilevazione in carico all'Ente Affidante

4° INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO	INDICE RILEVATO
Informazioni alle fermate	Indicazione del percorso, degli orari, dei riferimenti del Gestore	100% fermate	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Informazioni a bordo dei mezzi	indicazione all'esterno della destinazione	100% (95% funzionante)	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
	veicoli di nuova immatricolazione dotati di indicatore visivo interno di fermata successiva	100% (95% funzionante)	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Informazioni di carattere generale	pubblicazione orari di servizio aggiornati	pubblicazione su sito internet e su App aggiornamento del dato	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
Sito Web	Attivazione sito web unico a livello ambito savonese	Mantenimento del servizio e corretto funzionamento	Rilevazione in carico all'Ente Affidante
APP TPL	attivazione di una app in grado di fornire agli utenti informazioni sul servizio	attivazione e corretto funzionamento	Rilevazione in carico all'Ente Affidante

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Tutte le fermate sono a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con un cenno della mano o alzando il braccio al sopraggiungere del mezzo, per la discesa utilizzando gli appositi segnalatori di fermata situati all'interno dell'autobus. La salita è consentita, se non diversamente indicato, solo dalla porta anteriore. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. In caso di sovraffollamento alla partenza, hanno diritto di precedenza alla salita i passeggeri che devono percorrere il tragitto più lungo.

Accessibilità al servizio per i clienti con disabilità e a mobilità ridotta

Arriva Veneto è a disposizione dei clienti con disabilità e a mobilità ridotta per fornire le necessarie indicazioni ed assistenza alla migliore programmazione del viaggio, occasionale o quotidiano, e per favorire l'accessibilità agli autobus e alle fermate.

Si invitano i clienti con disabilità e a mobilità ridotta a contattare l'Azienda:

- via posta elettronica a info.arrivaveneto@arriva.it
- via telefono al numero +39 334 604 5276

Saliti a bordo, i clienti con disabilità motoria su sedia a rotelle devono stazionare nello spazio appositamente attrezzato all'interno degli autobus. La sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla paretina di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati. Per motivi di sicurezza, se l'area attrezzata per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle è già occupata da un passeggero con analoga disabilità non è possibile ammettere a bordo altro passeggero che utilizzi la sedia a rotelle. Per motivi di sicurezza, l'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle competenti autorità. Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o non essere possibile nei seguenti casi:

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture, delle fermate o delle stazioni renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto in sicurezza della persona con disabilità o a mobilità ridotta;
- qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.

Qualora si verificassero tali situazioni, le persone con disabilità o mobilità ridotta possono richiedere di essere accompagnate a bordo, senza sedia a rotelle, da una persona di propria fiducia in grado di assicurarne il corretto posizionamento e la piena assistenza per l'intera durata del viaggio. Non è mai ammesso il trasporto di sedie a rotelle, le quali non consentano, per forma, altezza o dimensione, l'allacciamento in sicurezza delle apposite cinture di ritenuta; in particolare, sono esclusi gli scooter elettrici e tutti i dispositivi a questi assimilabili. Il trasporto non è inoltre ammesso quando il peso complessivo del cliente, della sedia a rotelle e di altri dispositivi medici eventualmente collegati sia superiore ai 300 chilogrammi. Si richiede al cliente in sedia a rotelle di segnalare con adeguato anticipo al conducente del mezzo la fermata alla quale intende scendere. Il conducente provvederà a fermare il mezzo in corrispondenza della fermata oppure avviserà il cliente qualora la fermata non fosse accessibile o non consentisse l'uscita della pedana in condizioni ottimali.

Documenti di viaggio

I clienti sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del proprio spostamento, in conformità alla normativa regionale, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli Agenti accertatori dell'Azienda o da personale da questa incaricato. È ammessa la libera circolazione a favore delle Forze dell'Ordine ai sensi dell'art. 33 bis della Legge Regionale 30 ottobre 1998, n. 25 e s.m.i. e di tutti gli aventi diritto ai sensi di legge, nazionale e regionale, e di regolamenti aziendali, solo se muniti di idoneo documento di riconoscimento. Il documento di viaggio deve essere convalidato/attivato sull'apposita validatrice appena saliti a bordo. In caso di mancato funzionamento della validatrice il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

Le tariffe dei titoli di viaggio con le relative zone tariffarie sono pubblicate aggiornate nel nostro sito web: <https://www.arrivaveneto.it/tariffe-biglietti/>

Trasporto di bambini

I bambini fino al compimento del sesto anno d'età possono viaggiare gratuitamente se accompagnati da un adulto munito di documento di viaggio. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo. È consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

I ragazzi di età inferiore ai 14 anni possono utilizzare il servizio se accompagnati, per tutta la durata del viaggio, da un familiare o da un adulto incaricato, in possesso di un regolare titolo di viaggio. Si intendono per familiari i genitori naturali, i genitori affidatari e i parenti di secondo grado.

Trasporto di animali domestici

Ogni passeggero munito di regolare documento di viaggio può portare con sé, tenendolo in braccio, un cane di piccola taglia dotato di guinzaglio e museruola, oppure un altro animale domestico da compagnia, purché trasportato all'interno degli appositi contenitori/gabbie. E' cura del passeggero evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori l'autobus o rechi danni o disturbo ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni causati.

I cani-guida per non vedenti sono ammessi al trasporto senza restrizioni ma in ogni caso muniti di museruola e guinzaglio.

Il trasporto di animali, esclusi i cani-guida, può essere rifiutato dal conducente in caso di affollamento dell'autobus o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Trasporto di cose

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente fino a due bagagli di “piccole dimensioni” ovvero con somma delle tre dimensioni non superiore a 120 cm (indicativamente cm. 50x45x25). Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa del passeggero. È consentito il trasporto di biciclette e monopattini pieghevoli alle seguenti condizioni:

- Il mezzo deve essere ripiegato e riposto nelle apposite custodie,
- Sono ammessi massimo un mezzo per passeggero e massimo due per veicolo,
- Il mezzo deve essere collocato all'interno del bagagliaio del veicolo se disponibile; se il veicolo non dispone di bagagliaio il mezzo deve essere riposto nell'aerea dedicata alle carrozzine, e se occupato il posizionamento rimarrà a discrezione del conducente,
- Il mezzo può essere rifiutato nel caso di affollamento nella vettura o di presenza di un disabile.

Il passeggero si assume ogni responsabilità per danni a persone o a cose derivanti dal trasporto del mezzo.

La perdita e l'avaria al bagaglio dei passeggeri sono soggette a responsabilità dell'Azienda se determinate da causa imputabile all'Azienda stessa; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450. Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi non riposti nell'apposito bagagliaio dell'autobus è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.

I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori o mettere a rischio la loro incolumità.

Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile. Il trasporto di bagagli può essere rifiutato dal conducente in caso di affollamento dell'autobus o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

Oggetti rinvenuti

Qualsiasi oggetto rinvenuto a bordo degli autobus viene consegnato presso la nostra biglietteria a Chioggia in Piazzale Europa 5/6, in cui viene registrato e conservato per un periodo massimo di 3 mesi dal ritrovamento.

Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

dell'oggetto smarrito nelle giornate feriali, dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:00.

I documenti di identità personali rinvenuti a bordo dei mezzi sono consegnati alle Autorità competenti entro le 48 ore successive. I clienti possono inviare segnalazioni all'indirizzo e-mail info.arrivaveneto@arriva.it

Norme comportamentali per la sicurezza a bordo

I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio. 16

Il passeggero deve tenere un comportamento a bordo corretto, educato e rispettoso verso le altre persone e i beni altrui. Coloro che contravvengono norme regolamentari, che si trovano in condizioni psicofisiche alterate, che recano disturbo, fastidio o molestie e che si rifiutano di osservare richiami all'ordine, non potranno avere accesso al servizio o saranno fatte scendere dagli autobus. L'allontanamento non comporta diritto ad alcun rimborso ma determina un'eventuale azione o procedimento sanzionatorio. In caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine. I passeggeri sono tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale preposto dall'Azienda in caso di riscontrata violazione delle norme e condizioni di viaggio.

I passeggeri devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia la disponibilità e rimanere seduti, allacciando le cinture di sicurezza in caso l'autobus ne sia dotato, per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

Il trasporto in piedi è ammesso, per il numero massimo consentito, solo nelle tratte per i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere. In tal caso il passeggero deve sorreggersi utilizzando le apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.

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

Il passeggero deve agevolare l'accessibilità delle persone a ridotta capacità motoria, diversamente abili, anziani, donne in gravidanza e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati.

A bordo è vietato:

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- fumare
- occupare più di un posto a sedere- ingombrare zone di salita e discesa sugli autobus- danneggiare, sporcare, guastare, insudiciare gli spazi e manomettere dotazioni di bordo e apparecchiature degli autobus
- distrarre, impedire e ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni
- distaccare, alterare contrassegni/avvisi esposti all'interno o all'esterno dei mezzi gettare oggetti fuori dall'autobus
- utilizzare senza necessità i segnalatori di fermata e i comandi di emergenza- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda
- effettuare, senza l'autorizzazione dell'Azienda riprese fotografiche, audio e video al personale in servizio

Infrazioni e sanzioni

I passeggeri trasgressori non in possesso di titolo di viaggio valido e convalidato, sono soggetti al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione che dichiarano di voler raggiungere e di una sanzione amministrativa nella misura determinata dall'art 37 della Legge regionale 30 ottobre 1998, n. 25 e smi.

Le sanzioni si applicano anche quando il passeggero titolare di abbonamento nominativo non sia in grado di esibirlo su richiesta degli Agenti accertatori dell'Azienda o da personale da questa incaricato. Nel caso in cui il passeggero presenti l'abbonamento entro i successivi 10 (dieci) giorni presso qualunque biglietteria indicata da Arriva Veneto o dimostri, attraverso procedure informatizzate, il possesso del titolo valido, non si applica alcuna sanzione purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento.

All'accertamento e alla contestazione delle violazioni provvede il personale dipendente o incaricato da Arriva Veneto ai sensi delle norme vigenti, abilitato a:

- richiedere l'esibizione del titolo di viaggio in possesso
- elevare verbali in caso di accertate irregolarità
- pretendere il rilascio delle esatte generalità e l'esibizione di documenti di identificazione
- richiedere l'intervento delle forze dell'ordine in caso di mancata identificazione

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- impedire al trasgressore di sottrarsi all'identificazione
- sottrarre titoli di viaggio alterati, falsi o contraffatti
- allontanare passeggeri che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che rechino disturbo agli altri passeggeri.

Il rifiuto del passeggero a fornire i dati di identificazione, le false dichiarazioni, la falsificazione o l'alterazione dei titoli di viaggio comporterà anche l'applicazione delle sanzioni previste dal Codice penale

Orario di servizio

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni durante il loro periodo di validità.

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, anche per cause indipendenti dalla volontà di Arriva Veneto.

Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà di Arriva Veneto. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, coincidenze perse e, in generale, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

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

Rimborso dei titoli di viaggio

È previsto il rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza programmata avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso intervallo di tempo. Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore o sciopero del personale, e in ogni caso non dipendenti dalla volontà dell'Azienda, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Laddove previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo

di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

riferisce l'abbonamento.

Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto di corsa semplice della tratta non effettuata. La richiesta scritta di rimborso per anomalie imputabili all'Azienda deve essere inoltrata tramite indirizzo email info.arrivaveneto@arriva.it o in carta semplice, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera certa il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, ...) a: Arriva Veneto s.r.l., Piazzale Europa 5/6, 30015 Chioggia.

Arriva Veneto, al fine di agevolare la propria clientela, prevede la possibilità di ottenere il rimborso parziale dell'abbonamento annuale prima della relativa scadenza ma con validità residua superiore alla metà di quella complessiva, senza obbligo di specificarne la motivazione. Il rimborso è riconosciuto nella misura del 90% della quota corrispondente ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito l'abbonamento.

Si precisa che la richiesta verrà considerata validata soltanto se presentata entro il giorno 5 del mese della richiesta e dovrà essere inoltrata utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info.arrivaveneto@arriva.it o in carta semplice a: Arriva Veneto s.r.l., Piazzale Europa 5/6, 30015 Chioggia.

Segnalazioni e reclami

È possibile far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:

- via posta elettronica a info.arrivaveneto@arriva.it
- via telefonica al numero +39 334 604 5276
- tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale: Arriva Veneto s.r.l., Piazzale Europa 5/6, 30015 Chioggia.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento nei tempi di attesa agli sportelli (biglietteria, informazioni, ecc.);
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi da parte dell'Azienda



CONTATTI UTILI

Per informazioni Autolinee

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate all'avendita di titoli di viaggio possono essere richieste:

Indirizzo posta elettronica: info.arrivaveneto@arriva.it

Sito: arrivaveneto.it

WhatsApp: 334 604 5276

Le informazioni relative agli orari sono esposte sulle paline di fermata a cura di Arriva Veneto, e visibili e scaricabili sul sito arrivaveneto.it

Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso l'unità locale di Arriva Veneto:

Biglietteria: Piazzale Europa 5/6, 30015 Chioggia

Il proprietario dell'oggetto smarrito dovrà fare richiesta tramite indirizzo email: info.arrivaveneto@arriva.it

Per informazioni Autonoleggio

Email: noleggiav@arriva.it