

arriva veneto

INDICE

Cos'è la Carta della Mobilità	3
L'azienda e il servizio	7
La qualità del servizio	8
Impegni dell'azienda	10
Condizioni Generali di Viaggio	16
Diritti del viaggiatore	23
Contatti utili	24
Rivendite sul territorio	25

Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità 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 Mobilità 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 tuttii 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 tipoinformativo, 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 momentiindispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità 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 DI MOBILITÀ

La Carta della Mobilità 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'aerea 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 Mobilità 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!

L’azienda e il servizio

Autolinee extraurbane

Arriva Veneto esercita i servizi di Trasporto Pubblico Extraurbano in forza del contratto di servizio stipulato 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	EXTRAURBANO AD ORARI E PERCORSI FISSI
KM ANNUI DI PRODUZIONE	2.719.171
NUMERO DI FERMATE SERVITE	108
NUMERO DI BUS IN SERVIZIO	33



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:

- **Sicurezza del viaggio**
- **Sicurezza personale e patrimoniale**
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**
- **Confortevolezza del viaggio**
- **Servizi per passeggeri a ridotta mobilità - PRM**
- **Informazione e servizi alla clientela**
- **Aspetti relazionali e comportamentali**
- **Livello servizio sportello**
- **Attenzione all'ambiente**

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

1° REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
Corse extraurbane effettuate regolarmente rispetto al programma di esercizio (escluse corse non effettuare per cause di forza maggiore	% corse	100%	100%
Corse non puntuali per cause imputabili all'Azienda o per cause esterne alle quali era possibile porre rimedio con opportune modifiche al servizio	% corse con orario di partenza da qualunque fermata anticipato (rispetto al programma di esercizio) di più di 3 minuti	0%	0%
	% corse con ritardo della partenza dal capolinea maggiore del più alto dei seguenti valori: 3 minuti, 10% de tempo di percorrenza programmata	0%	0%
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti (indagine)	>75%	99,4%
Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità / comportamento)	% soddisfatti (indagine)	Superiore al 70%	97.7%
Percezione complessiva	% soddisfatti (indagine)	Superiore al 60%	99,4%

2° SICUREZZA DEL VIAGGIO			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
	n. morti/viaggi*km	0	0
Incidentalità mezzi di trasporto	n. feriti /viaggi * km	$4x10^{-7}$	$0,16x10^{-7}$
	n. sinistri/viaggi*km	$4x10^{-4}$	$0,58x10^{-6}$
	n. morti/viaggi*km	0	0
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n. feriti /viaggi * km	$3x10^{-7}$	$0,63x10^{-7}$
	n. sinistri/viaggi*km	$3x10^{-4}$	$0,56x10^{-6}$
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	$16,5x10^{-6}$	$7,04x10^{-6}$
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti (indagine)	>85%	96,3%
Esercizio con mezzi di trasporto sicuri; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria	% mezzi su totale	100%	100%

3° ACCESSIBILITA' SERVIZIO			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
Rete di vendita dei titoli di viaggio	n. minimo rivendite o emettitrici automatiche di biglietti per ogni comune con almeno 1.000 abitanti	1	1
	n. minimo rivendite o emettitrici automatiche di biglietti ogni 4.000 abitanti	1	>1
Fermate attrezzate con un elemento fisico di segnalazione e con un espositore idoneo a contenere tutte le informazioni previste	% su totale fermate	100%	100%
Inidonea manutenzione delle attrezzature ed impianti funzionali allo svolgimento del servizio, comprese le attrezzature di fermata installate dall'affidatario	Attrezzature Impianti Fermate installate da affidatario	100%	100%

4° CARATTERISTICHE PARCO AUTOBUS			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
Anzianità media autobus	% mezzi con età media superiore a 13 anni anzianità media autobus	Inferiore a 55% <13 anni e 0 mesi	3% 5,93 anni
Anzianità massima degli autobus	anzianità massima autobus	<18 anni e 0 mesi	13 anni
Affollamento (ore punta)	Posti offerti totali/viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	4,88 3,01	4,88 3,01
Affollamento (ore rimanenti)	Posti offerti totali/viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	9,52 5,87	9,52 5,87
Climatizzazione	% mezzi sul totale	> 60%	100%
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti (indagine)	> 80%	98,5%
Mezzi attrezzati con pedana per l'accesso utenti disabili	n. mezzi	100%	100%
Percezione complessiva dei servizi per viaggiatori disabili	% soddisfatti (indagine)	> 81%	91,1%
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti (indagine)	>70%	94,6%
Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	100%

5°PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
Pulizia ordinaria autobus	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	1
Pulizia radicale	Frequenza media (gg)	1 al mese	15 gg.
Percezione complessiva del livello di pulizia dei bus	%soddisfatti (indagine)	superiore al 55%	93,2%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale è assicurata dalla divisa aziendalee dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile il numero di matricola.

Comportamento

Il personale, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.
Il personale è tenuto inoltre a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere un comportamento tale da stabilire unrapporto di fiducia e di collaborazione fra Azienda e Cliente.

6° INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	**UNITÀ DI MISURA**	**STANDARD MINIMO**	**INDICE RILEVATO**
Tempestività	Tempo medio attesa per ottenere informazioni sui disservizi	10 minuti	10 minuti
Diffusione	Fascia oraria di operatività del servizio informatico (anche telefonico)	6:00-20:00	6:00-20:00
Percezione dell'esaustività informazioni	%soddisfatti (indagine)	> al 68%	97,5%
Fermate attrezzate con indicazioni degli orari e dei giorni di esercizio	% su totale fermate (escluse fermate di sola discesa)	100%	100%
Disponibilità di avvisi, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi, con modifiche al servizio	% rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi	100%	100%
Riscontro proposte e reclami	n. giorni	30	30
Percezione complessiva riscontro proposte e reclami	% soddisfatti (indagine)	>75%	90,7%

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.

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.

E' possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo del mezzo, pagando una maggiorazione ed utilizzando denaro contante con taglio massimo di € 20,00. 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.
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/**

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 WhatsApp 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:

• 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.

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. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

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.

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 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.
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:
- 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
- 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 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 adeguata 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 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 allavendita 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

Rivendite sul territorio

CITTÀ/COMUNE	RIVENDITA
CHIOGGIA	VIA PADRE EMILIO VENTURINI 12 CHIOGGIA 30015 BACCADINO TABACCHERIA N.29 DI BACCARIN STEFANIA
CHIOGGIA	P.LE ITALIA 15/B CHIOGGIA 30015 BOSCOLO SIMONE ANZOLETTI
CHIOGGIA	CALLE S. GIACOMO 627 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI BOSCOLO VITTORIO PELO
CHIOGGIA	RIVA VENA 1279 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI CARISI STEFANIA
CHIOGGIA	C.SO DEL POPOLO 1380 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI CASSON CRISTIAN
CHIOGGIA	VIA C.COLOMBO 162 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI TIOZZO EVELIN BRASIOLA
CHIOGGIA	VIA NACCARI 2 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI VOLTOLINA PATRIZIA
CHIOGGIA	C.SO DEL POPOLO 980 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI ZENNARO STEFANO
CHIOGGIA	C.SO DEL POPOLO 949 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA N. 11 DI GHIRARDON GIULIANO
CHIOGGIA	VIA SOTTOMARINA 253/C CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA N. 15 DI TIOZZO RAFFAELE
CHIOGGIA	CORSO DEL POPOLO 1240 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI CAVALLARIN EMILY
CHIOGGIA SOTTOMARINA	VIALE MADONNA MARINA 500 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 EDICOLA DI MORELLO SILVIA
CHIOGGIA	RIVA CANAL LOMBARDO 1416 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA N. 5 VOLTOLINA ELISA
CHIOGGIA	STRADA STATALE ROMEA 316 CHIOGGIA 30015 PIC BAR TABACCHERIA RIV. N. 18 DI YE LAURA
CHIOGGIA SOTTOMARINA	VIA PIGAFETTA 160 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA EDICOLA DI BULLO RENZO
CHIOGGIA	C.SO DEL POPOLO 1265 CHOGGIA 30015 TABACCHERIA DI BULLO ROBERTO
CHIOGGIA SOTTOMARINA	STRADA MADONNA MARINA 393 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA DI BOSCOLO BERTO MICHELE
CHIOGGIA	VIA SALONI 36/A CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI BELLO MAX
CHIOGGIA SOTTOMARINA	VIA ROMA 1466/B CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA DI BOSCOLO ANZOLETTI MARCO
CHIOGGIA	VIA MADONNA MARINA 134 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA DI TIENGO GIOVANNA

CITTÀ/COMUNE	RIVENDITA
CHIOGGIA	RIONE SAN GIACOMO FONDAMENTA VENA 1163 CHIOGGIA 30015 - TABACCHERIA DI FRACCARO FRANCESCA
CHIOGGIA ISOLA VERDE	VIA ATLANTICO 10/14 CHIOGGIA ISOLA VERDE 30015 TABACCHERIA EDICOLA BAZAR DI DORIA ANDREA
CHIOGGIA SOTTOMARINA	VIALE MEDITERRANEO 114 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA BOTTEGA DEL TABACCO DI CRIVELLARI SIMONETTA
CHIOGGIA SOTTOMARINA	PIAZZALE EUROPA 5/6
CHIOGGIA	VIA GRANATIERI DI SARDEGNA 762 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA N. 58 BOSCOLO MIMA LISETTO
CHIOGGIA	VIA GRANATIERI DI SARDEGNA 340 CHIOGGIA 30015 VERONESE DIEGO
CHIOGGIA CA' LINO	VILLAGGIO TURISTICO ISMAR CHIOGGIA CA' LINO 30015 EDICOLA DI BERGO MARIA ANGELA
CHIOGGIA CAVANELLA D'ADIGE	P.ZZA BALDIN E MANTOVAN 8 CHIOGGIA CAVANELLA D'ADIGE 30015 ALIMENTARI CARTOLERIA TABACCHERIA N. 23 DI VALERIO GIANLUCA
CHIOGGIA SOTTOMARINA	V.LE MEDITERRANEO 149 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 CARTOLIBRERIA CICCHELLI
CHIOGGIA SOTTOMARINA	VIA SAN MARCO 975 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA DI MONACO MATTIA
CHIOGGIA	VIA GRANATIERI DI SARDEGNA 589 CHIOGGIA 30015 TABACCHERIA N. 36 PAGAN KATIA
CHIOGGIA SOTTOMARINA	V.LE TIRRENO 98 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA N. 40 DI SACCHI FRANCESCO
CHIOGGIA SOTTOMARINA	V.LE MEDITERRANEO 564 CHIOGGIA SOTTOMARINA 30015 TABACCHERIA N. 43 DI BOSCOLO FABIO
CHIOGGIA VALLI	P.ZZA NATIVITA' 7 CHIOGGIA VALLI 30015 BAR EDICOLA DI FIORINDO VALERIO
CHIOGGIA VALLI	P.ZZA NATIVITA' 21 CHIOGGIA VALLI 30015 GURIN MARINA
MIRA	VIA VENEZIA 136 MIRA 30034 MICHELANGELO TRAVEL SRL
MIRA	VIA GRAMSCI 45/B MIRA 30034 TABACCHERIA N.30 DI MAZZON ELENA
MIRA	VIA NAZIONALE 125 MIRA 30034 TABACCHERIA DI BORTOLIN NICOLA
MIRA ORIAGO	VIA VENEZIA 176 MIRA ORIAGO 30034 EDICOLA TABACCHERIA SUMAN ANNA MARIA
MIRA MALCONTENTA	VIA DEL BOSCO 3 MIRA MALCONTENTA 30034 - EL CASOIN DAI MARIN DI MARIN MICHAEL
MIRA ORIAGO	VIA TICINO 6 MIRA ORIAGO 30034 TABACCHERIA N. 32 DI CAPPELLETTO PAOLO
MIRA GAMBARARE	P.ZZA VECCHIA 15 MIRA GAMBARARE 30034 PANTERA ROSA SAS DI CARRARO

CITTÀ/COMUNE	RIVENDITA
VENEZIA MARGHERA	VIA F.LLI BANDIERA 18 VENEZIA MARGHERA 30175 BUSETTO SUSANNA
VENEZIA MARGHERA	VIA DURANDO 25 VENEZIA MARGHERA 30175 EDICOLA GARBIN DANIELA
VENEZIA MARGHERA FUSINA	VIA MORANZANI 79 VENEZIA MARGHERA FUSINA 30176 TERMINAL FUSINA VENEZIA SRL
VENEZIA MESTRE	VIA TORINO 47 VENEZIA MESTRE 30172 TABACCHERIA DI ZABEO JACOPO
VENEZIA MARGHERA FUSINA	VIA MORANZANI 79 VENEZIA MARGHERA FUSINA 30176 - TERMINAL FUSINA VENEZIA SRL
AEROPORTO MARCO POLO	AEROPORTO MARCO POLO SALA ARRIVI VENEZIA MESTRE 30170 - ALILAGUNA spa
VENEZIA MESTRE	VIA OLIVI 59 VENEZIA MESTRE 30171- TABACCHERIA N. 149 DI CALSOLARO COSIMO
VENEZIA MESTRE	C.SO DEL POPOLO 68 VENEZIA MESTRE 30172 - TABACCHERIA N. 203 FAVARO ELISABETTA
VENEZIA MESTRE	VIA ORLANDA 244 VENEZIA MESTRE 30173 TITIANINN HOTEL & RESIDENCE
VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO	VIA TRIESTINA 48/9 VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO 30173 BERTOLI MONICA
VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO CAMPALTO	VIA ORLANDA 125 VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO CAMPALTO 30173 EDICOLA DI TONINI ILIANA
VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO TESSERA	VIA TRIESTINA 170 VENEZIA MESTRE TESSERA 30173 FLY HOTEL SRL
VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO TESSERA	VIA TRIESTINA 146 VENEZIA MESTRE TESSERA 30173 TABACCHERIA N° 163 DI SANTI MARCO
VENEZIA MESTRE	C.SO DEL POPOLO 175 VENEZIA MESTRE 30172 TABACCHERIA N. 267 TIOZZO CARLA
VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO CAMPALTO	VIA ORLANDA 146 VENEZIA MESTRE FAVARO V.TO CAMPALTO 30173 TABACCHERIA DI MAZZA FABRIZIO
VENEZIA MESTRE	VIA ORLANDA 2 PARCO SAN GIULIANO PORTA ROSSA VENEZIA MESTRE 30172 -BAR MANSUETO SAS DI VALENTINA SCARAMUZZA
VENEZIA MESTRE	CORSO DEL POPOLI 32/B VENEZIA MESTRE 30172 TABACCHERIA DI POMIATO LUCA
VENEZIA MESTRE	STAZIONE FERROVIARIA VENEZIA MESTRE 30171 MACCORP ITALIANA SPA
VENEZIA	C/O STAZIONE MARITTIMA VENEZIA 30121 EDICOLA ALLE GUGLIE S.N.C.
VENEZIA (C/O INFOPOINT PIAZZALE ANTISTANTE STAZIONE FS)	STAZIONE FERROVIARIA VENEZIA SANTA LUCIA VENEZIA (C/O INFOPOINT PIAZZALE ANTISTANTE STAZIONE FS) 30121 ALILAGUNA spa
VENEZIA (C/O PARGHEGGIO INTERPARKING)	ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO VENEZIA (C/O PARGHEGGIO INTERPARKING) 30135 - ALILAGUNA spa
VENEZIA (C/O GIARDINETTI REALI)	SAN MARCO PALAZZINA DEI SANTI VENICE PAVILLON VENEZIA (C/O GIARDINETTI REALI) 30124 ALILAGUNA spa