



CARTA DELLA MOBILITÀ

Aosta - 2023



arriva
a **DB** company

Cos'è la Carta della Mobilità	2
Arriva Italia	5
L'Azienda e il Servizio	6
La qualità del Servizio	7
Impegni dell'Azienda	9
Condizioni generali di viaggio	14
Comportamenti a bordo	20
Diritti del viaggiatore	22
Tutela del Cliente	23
Contatti utili	25
Le Rivendite Arriva Italia sul territorio	26

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

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 della servizi del settore trasporti o carta della mobilità").

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 Italia 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 Italia 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 Italia si impegna a garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3 - Continuità

L'obiettivo prioritario di Arriva Italia 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 Italia. In ogni caso Arriva Italia 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 Italia si impegna ad assicurare la massima divulgazione - preventiva e tempestiva - sui servizi minimi garantiti.

4 - Partecipazione

Arriva Italia 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 e suggerimenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori presenti in Valle d'Aosta, quali momenti indispensabili 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.

Elenco delle Associazioni dei Consumatori presenti in Valle d'Aosta:

- AVCU ADOC ADICONSUM
- CODACONS
- CASA DEL CONSUMATORE
- FEDERCONSUMATORI

5 - Efficienza ed efficacia

Arriva Italia, 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 Italia 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.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA 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 aosta.arriva.it.

VALIDITÀ DELLA CARTA DI MOBILITÀ

La Carta della Mobilità di Arriva Italia ha validità fino al 31 maggio 2024.



ARRIVA ITALIA

Arriva Italia è uno dei principali operatori di trasporto pubblico locale in Italia. Dal 2002 è presente nel mercato italiano, del quale detiene circa il 5%, fornendo servizi di trasporto passeggeri sia a livello urbano che interurbano principalmente nel nord Italia, oltre a servizi di collegamento con gli aeroporti di Torino e Milano.

Arriva Italia gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre ad effettuare collegamenti aeroportuali e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di Roma Capitale. Come holding, Arriva Italia possiede la maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto e quote di minoranza in ASF Autolinee e Trieste Trasporti.

Complessivamente l'Azienda eroga servizi di trasporto pubblico per circa 90 milioni di bus/km annui, con 2.400 mezzi e 3.500 dipendenti totali.

Certificazioni

ARRIVA ITALIA S.r.l. nella sua sede operativa di Aosta opera con un proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia conforme rispettivamente alle norme UNI ISO 39001:2016 – UNI ISO 9001:2015 – UNI ISO 45001:2018 – UNI ISO 14001: 2015 – UNI ISO 13816:2002.



L'AZIENDA E IL SERVIZIO

Autolinee

Attualmente Arriva Italia esercita in regime di affidamento i servizi di trasporto pubblico passeggeri previsti dal Piano di bacino di Traffico della Valle d'Aosta nei sub-bacini di alta e bassa valle e di sub-affidamento nel sub-bacino centro valle.

Arriva Italia percorre ogni anno milioni di chilometri in Valle d'Aosta su servizi regolari di linea regionali, nazionali e internazionali.

Collega la Valle d'Aosta al Piemonte (Novara), Lombardia (Milano) e Francia (Chamonix) via Tunnel del Monte Bianco. Nel periodo invernale è attivo inoltre il servizio verso l'aeroporto di Milano Malpensa.

Un grande volume di servizi a garanzia di un alto livello organizzativo.

Autonoleggio

Arriva Italia offre la migliore scelta e la massima convenienza per ogni esigenza. Autobus moderni, di classe internazionale, dotati di quei particolari che fanno del viaggio un'occasione unica di relax e serenità. Nel campo dei servizi privati di autonoleggio annovera i più importanti clienti del panorama valdostano e fornisce i suoi servizi a gran parte degli operatori turistici stranieri che promuovono i soggiorni in Valle d'Aosta.

I servizi di autotrasporto persone sono quindi suddivisi in:

- **Autolinee regionali**
- **Autolinee nazionali**
- **Autolinee internazionali**
- **Servizi privati di autonoleggio**
- **Servizi per disabili**

Il parco veicoli di Arriva Italia presso la sede di Aosta è costituito da 85 veicoli per servizio di trasporto pubblico locale e 14 veicoli per servizi privati di autonoleggio.

Agenzia Mont Blanc - Tour Operator

L'Agenzia Mont Blanc di Courmayeur, situata in Piazzale Monte Bianco 3, è un valido punto di riferimento per l'organizzazione e la vendita di ogni viaggio, in ogni parte del mondo. Idee, esperienza, capacità professionale, con un servizio completo e su misura.

L'Agenzia Mont Blanc è inoltre biglietteria autorizzata per la vendita dei titoli di viaggio TPL Valle d'Aosta e Servizi Commerciali.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Arriva Italia 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, entro il 31 maggio di 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 Italia sono i seguenti:

- **Sicurezza del viaggio**
- **Sicurezza personale e patrimoniale**
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
- **Confortevolezza del viaggio**
- **Servizi aggiuntivi**
- **Servizi per viaggiatori disabili**
- **Informazione alla clientela**
- **Aspetti relazionali e comportamentali**
- **Livello servizio sportello**
- **Grado integrazione modale**
- **Attenzione all'ambiente**

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, il risultato del 2022 e i valori promessi per il 2023.



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 Italia 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 dai Clienti.

Fattori e indicatori aziendali di qualità/standard:

1° SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Incidentalità generale mezzi di trasporto	N. morti / viaggiatori	0	0	0
	N. feriti / viaggiatori	0	0	0
	N. sinistri vetture per Kms	0	0,000004	0
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N. morti / viaggiatori	0	0	0
	N. feriti / viaggiatori	0	0	0
	N. sinistri vetture per Kms	0	0,000005	0
Vetustà mezzi	% mezzi non oltre 15 anni	100%	100%	100%
Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	97,00%	98,00%	95,00%

2° SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Denunce (furti danni e molestie)	N. denunce / viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva del livello sicurezza	% soddisfatti	95,00%	99,00%	98,00%

3° REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Territorio servito	Popolazione residente / kmq	39,67	39,67	39,67
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive / programmate	99,80%	99,80%	99,80%
Distanza media fermate	Metri	3.034	3.034	3.034
Velocità commerciale	km. / h.	28	28	28
Puntualità (autobus con ritardo al capolinea maggiore di 10 minuti e comunque al 20 % del tempo di percorrenza)	% autobus in ritardo	5,00%	3,31%	2,00%
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	95%	89%	95%

4° PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Pulizia ordinaria	N. interventi / ns. mezzi in servizio	1	1	1
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	15	15	15
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	95,00%	96,00%	95,00%

5° CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Affollamento	Posti offerti totali per autobus	53	53	53
	Posti offerti seduti per autobus	37	37	37
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	95,00%	92,00%	90,00%

6° SERVIZI AGGIUNTIVI				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Mezzi dotati di annuncio di prossima fermata e indicatore luminoso di destinazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%

7° INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Tempestività	Tempo di attesa alla risposta	30"	30"	30"
Diffusione	fascia oraria di operatività (anche telefono)	24 ore	24 ore	24 ore
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	100%	100%
Percezione esaustiva informazioni	% soddisfatti	100%	90,00%	98,00%

8° ASPETTI RELAZIONALI				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali comportamentali (presentabilità / riconoscibilità / comportamento)	% soddisfatti	98,00%	98,00%	98,00%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale è assicurata dalla divisa aziendale e 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 un rapporto di fiducia e di collaborazione fra Azienda e Cliente.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

9° LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Punti di vendita territorio	Km linee / Biglietterie	13.100	13.100	13.100
Raccolta reclami	Modalità	scritta	scritta	scritta
Riscontro reclami	Tempo massimo di risposta	15 gg	15 gg	15 gg
Percezione complessiva	% soddisfatti	98,00%	99,00%	95,00%

10° ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	IMPEGNO 2022	VALORE 2022	IMPEGNO 2023
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO II / III	% mezzi sul totale	3,00%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO IV / V / EEV	% mezzi sul totale	97,00%	100,00%	100,00%

Disposizioni Generali

I passeggeri sono tenuti a rispettare le presenti norme e le prescrizioni esposte sulle vetture e consultabili sul sito www.arriva.it, allo scopo di contribuire al mantenimento delle necessarie condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio.

Titoli di Viaggio e Validità

Prima di accedere a bordo, il passeggero deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio o di documento personale attestante l'ammissione alla libera circolazione sulle autolinee secondo le normative vigenti.

Il titolo può essere acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, l'App di Arriva Italia, il portale online e le emettitrici automatiche (dove disponibili) e, se previsto, a bordo bus con denaro contante o di piccolo taglio. L'acquisto a bordo può prevedere un sovrapprezzo stabilito dall'Ente Concedente.

Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo; in caso di mal funzionamento del validatore, il passeggero è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il titolo di viaggio;

I passeggeri in possesso di Carte Regionali di Trasporto rilasciate dalle Regioni o di documenti di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. I passeggeri in possesso di abbonamenti devono convalidare il titolo sugli appositi apparati di bordo o, qualora non sia previsto, esibirlo al conducente.

Tutti i titoli di viaggio assolvono la funzione di scontrino fiscale e quindi devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, onde consentire eventuali controlli fiscali da parte degli organi accertatori. Tali controlli possono essere effettuati sia a bordo del mezzo che nelle immediate vicinanze delle località di fermata.

I passeggeri sono tenuti a esibire il titolo di viaggio a ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso di regolare titolo di viaggio, si incorrerà in una sanzione amministrativa così come previsto dai regolamenti in vigore. Si evidenzia che la sanzione è applicata anche nel caso in cui il passeggero non sia in grado di esibire, ove previsto e contestualmente all'abbonamento, la propria tessera di riconoscimento e/o quando il numero della tessera non è stato riportato sull'abbonamento.

L'Azienda si riserva di esperire ogni azione legale a carico di passeggeri in possesso di titoli di viaggio alterati o non autentici. Per tutti i dettagli relativi alle sanzioni, si prega di far riferimento alla pagina dedicata <https://arriva.it/sanzioni/>.

Gli abbonamenti Settimanale, Settimanale Ridotto, Mensile, Mensile Ridotto e borsellino elettronico sono caricati su supporto Smart Card Vd'A Transports. I titoli di abbonamento e il borsellino elettronico sono rinnovabili presso le rivendite autorizzate.

Per tutti i dettagli relativi ai titoli di viaggio Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione Biglietti – Titoli di Viaggio aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio-arriva-italia/.

Trasporto Bambini e Passeggino

I bambini di statura inferiore al metro, accompagnati da un adulto, viaggiano gratuitamente purché non occupino posti a sedere e comunque nel limite di un bambino per ogni adulto. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al suo documento di viaggio, deve convalidare un titolo di viaggio ogni due bambini; i bambini ammessi a viaggiare gratuitamente, non hanno diritto di occupare posti a sedere e devono pertanto essere tenuti in grembo. Il trasporto dei passeggeri a bordo degli autobus può essere accettato solo se attuato in assoluta sicurezza. Per questo motivo, al passeggero è data facoltà di salire sull'autobus con il passeggino aperto esclusivamente nel caso in cui il veicolo sia provvisto degli appositi alloggiamenti e/o attacchi per i disabili e questi, comunque, non siano già stati impegnati.

ATTENZIONE: in presenza di una sola postazione il passeggero con disabilità in carrozzina ha sempre la precedenza. Si invita pertanto se necessario a lasciarla libera provvedendo a chiudere il passeggino o la carrozzina. In caso contrario, il passeggero può accedere sul mezzo con il passeggino purché quest'ultimo sia stato richiuso e non provochi alcun intralcio e/o situazione di pericolo per gli altri passeggeri.

I bambini di età inferiore ai sei anni, accompagnati da persona adulta, sono trasportati gratuitamente, nel limite di un bambino per ogni adulto.

Trasporto bagagli

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25 cm; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette

deve essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose, nocive o infiammabili; l'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/1954 e 450/1985.37.

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25 cm, oppure un paio di sci; per ogni ulteriore bagaglio, per quelle che eccedono le dimensioni suddette e per ogni ulteriore paio di sci, deve essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore.

Per tutti i dettagli relativi alle tariffe Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione Biglietti – Titoli di Viaggio aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio-arriva-italia/.

Trasporto biciclette

È ammesso il trasporto, quando possibile, di biciclette. Per il trasporto di biciclette a bordo è necessario provvedere al pagamento della tariffa in vigore. Le biciclette dovranno essere libere da eventuali borse/zaini installati sul portapacchi, con il manubrio allineato al telaio. L'Azienda non risponde per eventuali danni subiti dalle biciclette a causa di spostamenti nella bagagliaia durante il transito, qualora le stesse non siano state riposte dal passeggero nelle borse porta-biciclette.

Trasporto di monopattini e biciclette pieghevoli

È ammesso il trasporto di monopattini e biciclette, elettrici e non, alle seguenti condizioni:

- Il veicolo deve essere caricato piegato e deve avere un ingombro comunque non superiore a 80x110x40 cm.
- È necessario provvedere al pagamento del titolo di viaggio previsto dalle tariffe in vigore.
- Il numero di veicoli ammessi a bordo dipende dalle condizioni di affollamento e dalla tipologia di mezzo; l'autista, a propria discrezione, in funzione della situazione contingente, può rifiutare l'ammissione a bordo del veicolo al fine di tutelare la sicurezza e il confort dei passeggeri a bordo.
- Il veicolo deve essere riposto in modo tale da non arrecare intralcio

e di non costituire un pericolo per gli altri passeggeri; in nessun caso può essere riposto nelle cappelliere. Il proprietario deve farsi carico di controllare in ogni momento del viaggio la condizione di stoccaggio del veicolo.

- L'Azienda non risponde di eventuali danni subiti dal veicolo nel corso del viaggio; il proprietario è responsabile di eventuali danni subiti da terzi e dal mezzo causati dal veicolo.

Trasporto animali domestici

Ogni passeggero, munito di titolo di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che non arrechi disturbo agli altri passeggeri e che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.); per i cani è fatto l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo titolo di viaggio secondo le tariffe in vigore. Durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori il mezzo o rechi danni ai passeggeri; qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente. Per i cani guida e i cani in dotazione alle Forze Armate, Vigili del Fuoco e Protezione Civile non è obbligatorio l'utilizzo della museruola. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

Per i dettagli relativi alle tariffe Arriva Italia, si prega di fare riferimento alla sezione Biglietti – Titoli di Viaggio aosta.arriva.it/titoli-di-viaggio-arriva-italia/

Forze dell'Ordine

Gli agenti e ufficiali per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al conducente esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo; all'occorrenza devono prestare assistenza al personale nei casi di accertamento dell'identità dei passeggeri non in regola con le disposizioni di viaggio e intervenire per il ripristino dell'ordine pubblico.

• Ex art. 24 della Legge Regionale n. 29 del 1° settembre 1997 - <http://www.consiglio.vda.it/app/leggieregolamenti/>

Oggetti smarriti

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei mezzi possono essere richieste compilando l'apposito modulo presente nella sezione Assistenza – Oggetti Smarriti aosta.arriva.it/oggetti-smarriti/, oppure contattando il nostro Ufficio Oggetti Smarriti al contact center +39 035 28 9000 (operativo dal lunedì al venerdì feriali dalle 8.00 alle 18.00). Se possibile, sarà cura di Arriva Italia contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto a disposizione del legittimo proprietario, per il suo ritiro, nei termini di legge:

ARRIVA ITALIA – SEDE di AOSTA: Strada Pont Suaz, 6 – 11100 Aosta

Orari, Tariffe e Coincidenze

Gli orari e le tariffe possono essere modificati, su indicazione dell'Ente Concedente, con apposito avviso sui canali di comunicazione dell'Azienda. Gli orari di passaggio alle fermate intermedie esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

Servizi Internazionali e formalità di Dogana e Polizie

Il passeggero deve attenersi alle disposizioni impartite dalle dogane, dalle autorità fiscali e di polizia o altre autorità amministrative, tanto per ciò che riguarda la propria persona, quanto per ciò che concerne il controllo dei bagagli, colli a mano ecc. Il passeggero deve essere munito di documento d'identità valido. L'Azienda non assume, di fronte al passeggero, alcuna responsabilità nel caso in cui questi non attenendosi alle disposizioni di cui sopra venga fermato dalla polizia di frontiera e di dogana.

Sciopero

La comunicazione di eventuali scioperi è diffusa tramite avvisi sul sito internet, sui canali di comunicazione social e tramite affissione nelle autostazioni. In caso di sciopero vengono garantiti i servizi nelle apposite fasce orarie indicate nelle comunicazioni al pubblico.

A seconda dei territori, in caso di sciopero, si garantisce l'effettuazione di tutte le corse in partenza: In caso di sciopero garantirà comunque i "servizi minimi" previsti dalla Legge 146/90 così come modificata dalla Legge 83/00.

Sanzioni

Le sanzioni amministrative a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato sono fissate dalle diverse leggi regionali dei territori serviti da Arriva Italia.

Per tutti i dettagli sulle sanzioni e relativi importi si prega di far riferimento alla pagina dedicata <https://arriva.it/sanzioni/>.

Ricorsi

I ricorsi contro le sanzioni per le irregolarità di viaggio possono essere presentati entro 30 giorni dalla data di accertamento della violazione. Possono essere presentati scritti difensivi in carta semplice da far pervenire a: Area Ticketing – Arriva Italia s.r.l – Via Trebazio 1, 20145 Milano, o mezzo pec all'indirizzo arriva@pec.arriva.it con avvertenza che in ogni caso i termini previsti per il pagamento del verbale non vengono interrotti o prorogati.

COMPORAMENTI A BORDO

I passeggeri presenti a bordo sono tenuti a:

- Mantenere, durante il viaggio, un comportamento dignitoso, e attenersi alle indicazioni segnalate da appositi avvisi e da eventuali disposizioni comunicate dal personale dell'Azienda. I passeggeri che terranno un comportamento scorretto saranno fatti scendere dal veicolo, con riserva di rivalsa per eventuali danni arrecati ai mezzi o al servizio.
- Non utilizzare i mezzi senza valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se questa è obbligatoria).
- Su richiesta del personale dell'Azienda presentare il titolo di viaggio. Nei casi in cui è previsto (vedi sezione Titoli di Viaggio e Validità delle presenti Condizioni) l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, in mancanza della quale il titolo di viaggio di abbonamento non è ritenuto valido.
- Occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio.
- Non occupare più di un posto a sedere e non ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Non arrecare danni, deteriorare o insudiciare i mezzi o le infrastrutture; il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati.
- Non fumare sui mezzi.
- Agevolare le persone anziane e i disabili durante il viaggio e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati.
- Non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi.
- Non appoggiarsi alle porte e non sostare in prossimità delle zone interessate dal movimento delle porte stesse e nelle altre parti della vettura ove è vietato lo stazionamento.
- Non utilizzare il segnale di richiesta di fermata se non necessario.
- Non azionare, salvo casi di pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di emergenza.
- Non danneggiare, sporcare, rimuovere, manomettere parti delle vetture e delle apparecchiature o attrezzature di bordo.
- Non distrarre, impedire o ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.
- Non salire a bordo del mezzo in condizioni tali da non consentire la corretta esecuzione del servizio o avere comportamenti tali da arrecare danno o disturbo alle persone presenti.
- Non salire a bordo del mezzo con oggetti e/o animali che per volume, forme e natura possono essere pericolosi.
- Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

dell'Azienda.

- Allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

I passeggeri che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura dal personale dell'Azienda.

SALITA/DISCESA DEI VIAGGIATORI

I passeggeri sono invitati a recarsi alla fermata di capolinea/salita, con qualche minuto di anticipo rispetto all'orario previsto di partenza/passaggio del mezzo. La salita e la discesa dai mezzi devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate. Ogni fermata è a richiesta; il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dal mezzo: per la salita segnalando la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa prenotando la fermata con gli appositi segnalatori presenti in vettura o, in mancanza, informare l'autista. Per la salita e la discesa il passeggero è tenuto a utilizzare le porte contrassegnate con l'apposita segnaletica. Non è ammessa la salita sul mezzo se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.



21

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.**



22

TUTELA DEL CLIENTE

Reclami e suggerimenti

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio, nonché eventuali suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto tramite l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico oppure nella sezione Assistenza – Segnalazioni e Reclami gosta.arriva.it/reclami-2/: La risposta all'utente avverrà entro 15 giorni presentazione del reclamo o segnalazione.

Indennizzi (rimborsi per servizi non effettuati o irregolari)

Non vengono effettuati rimborsi né per corse in ritardo e/o corse interrotte o soppresse per cause di forza maggiore (es. estemporaneo ed imprevedibile guasto al veicolo), né per avarie agli impianti di riscaldamento e/o aria condizionata del veicolo.



23

Risarcimento danni per responsabilità civile

Si prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei mezzi (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo titolo di viaggio: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85; 202/54);
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al risarcimento il passeggero deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Azienda che provvederà a esperire le procedure necessarie: Arriva Italia – via Trebazio, 1 Milano - pec arriva@pec.arriva.it. Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare il contact center: +39 035 28 9000



24

CONTATTI UTILI

Per informazioni Autolinee

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio possono essere richieste:

telefonando al Contact Center: +39 035289000
o compilando i form online presenti sul sito aosta.arriva.it

Le informazioni relative agli orari sono espone sulle paline di fermata a cura di Arriva Italia, e visibili e scaricabili sul sito aosta.arriva.it.

Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso la sede Arriva Italia di Aosta e Courmayeur:

Strada Pont Suaz, 6 - 11100 AOSTA (AO)
Piazzale Monte Bianco, 3 - 11013 COURMAYEUR (AO)

Il proprietario dell'oggetto smarrito dovrà fare richiesta tramite il form online presente sul sito aosta.arriva.it o telefonando al Contact Center: +39 035289000.

Per informazioni Autonoleggio

aosta.arriva.it/noleggio
Tel. +39 0284121000 - Servizi Commerciali e Noleggio
Contact Center: +39 035289000

Agenzia Mont Blanc - Tour Operator

aosta.arriva.it/agenzia-mont-blanc
Contact Center: +39 035289000 - Area di Aosta

LE RIVENDITE ARRIVA ITALIA SUL TERRITORIO

CAP/COMUNE	RIVENDITA
26900 Lodi	Autostazioni di Milano Lampugnano - Via F. Cavallotti, 62
20100 Milano	Autostradale Viaggi - Piazza Castello, 1
11024 Chatillon	Belloli Mario Piazza Abbé Prosper Duc, 1 - 0166/563377
11028 Breuil Cervinia	Ferramenta Gaggioli Ennio snc Condominio Fior di Rocca - 0166/949507
11010 Saint Pierre	Hotel Chateau di Cognein Denny Rue de la Liberté, 10 - 0165/903820
20025 Legnano	Il Viaggio Sauro - Via G. Zanzoli, 48 - 0331/440937
11017 Morgex	Pro Loco Morgex - Piazza della Resistenza, 1 0165/809912
11020 Charvensod	S.i.t. Vallée (Autostazione di Aosta) Loc. Plan Felinaz, 9 - 0165/31393
20052 Monza	Scam Viaggi - Via Pavoni, 1 - 039/839031
11026 Pont Saint Martin	Tabaccheria Consol Via nazionale per Donnas, 15 - 0125/344269
11018 Villeneuve	Cherry Patruno - Via Abate Cerlogne, 6 - 0165/95463
11020 Nus	Brunet Patrick - Via Aosta, 5 - 0165/766050
11017 Morgex	Veticoz Annalisa - Piazza Assunzione, 1 - 0165/809652
11028 Valtournenche	Carta e Matita - Via Roma, 43 - 0166/92953
11029 Verrès	Viridis Leonardo Alberto - Via Duca d'Aosta, 11
11013 Courmayeur	Mont Blanc Tour Operator - Piazzale Monte Bianco
Chamonix FR	Chamonix Sud - Gare Routière
Valle d'Aosta	Office Régional du Tourisme www.turismo.vda.it/contatti/uffici-informazioni-turistiche

Elenco aggiornato al 31/05/2023

L'elenco delle rivendite è in continuo aggiornamento sul sito aosta.arriva.it.



aosta.arriva.it
Tel. +39 0284121000

Contact Center:
+39 035289000