

# Condizioni Generali di Trasporto

disposizioni temporanee finalizzate al contenimento della diffusione del Covid-19  
(in vigore dal 31 dicembre 2021)

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società **ACAPT Nord Gargano s.r.l.**, indicata da ora innanzi semplicemente ACAPT. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet [www.acapt.it](http://www.acapt.it), in forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus.

## 1. Obbligo al Trasporto Pubblico

ACAPT esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i veicoli prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

## 2. Ammissione della Clientela a bordo

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono offerte da ACAPT senza nessuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del venditore di biglietti. ACAPT, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei passeggeri prenotati mediante la piattaforma [www.acapt.it](http://www.acapt.it) rispettando le istruzioni contenute nelle normative per il contrasto alla diffusione del Virus Covid-19, nel limite delle percentuali di occupazione consentite, con riferimento alla Carta di Circolazione dei veicoli all'uso utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga ACAPT al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

Non saranno ammessi sugli autobus i possessori di biglietti di corsa semplice emessi presso le biglietterie convenzionate, vigendo l'obbligo assoluto di salita a bordo solo se muniti di prenotazione per mezzo della piattaforma [www.acapt.it](http://www.acapt.it). ACAPT, nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati, può riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

## 3. Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di ACAPT avviene attraverso due canali: le biglietterie autorizzate, esclusivamente per gli abbonamenti settimanali e mensili e, la piattaforma online [acapt www.cotrap.it](http://www.cotrap.it) esclusivamente per i titoli di Corsa Semplice.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE**, valido per effettuare una sola corsa, acquistabile presso le biglietterie e online attraverso la piattaforma [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it)
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata (12 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate.
- **ABBONAMENTO MENSILE**, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato (52 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate.
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE RIDOTTO**, valido per non più di cinque giorni alla settimana per la settimana (10 corse a scalare) o il mese (42 corse a scalare) sovrastampati, acquistabili esclusivamente presso le agenzie convenzionate.
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate.
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002 per accompagnatori (misura temporanea valida per i titolari di tessera con diritto all'accompagnatore)**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate.
- **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002**. Solo presso agenzie convenzionate.

## 4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto in alcun caso.

Il biglietto di corsa semplice per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo, se di tipologia online, basta che lo stesso sia accompagnato dalla corretta prenotazione del viaggio. La convalida avviene per mezzo di lettori del codice QRCode (presente sui titoli emessi online), ove i mezzi lo consentano, per mezzo dell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido esclusivamente per la corsa prenotata.

Il biglietto di abbonamento, per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la prima salita a bordo (del mese o della settimana) deve sempre essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale (come di seguito meglio precisato).

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta obliteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà, ove possibile, ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento aziendale avente scadenza di tre anni.

La tessera è personale, numerata e non cedibile ed è esclusivamente emessa in sede.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il Cliente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto.

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche (evidentemente sono validi anche i biglietti in formato elettronico esibiti al personale di controllo per mezzo di mobile devices).

Il Cliente che all'atto del controllo, da parte del personale addetto alle verifiche e ai controlli, viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopraindicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa regionale vigente.

Il Cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista sanzione amministrativa, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale e assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dal D.L. n. 507 del 30 dicembre 1999. I

titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta. Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino di età inferiore a 10 anni. È consentito il trasporto gratuito di un passeggino per bambino purché chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri clienti o intralcio per il normale deflusso dal veicolo.

## 5. Informazioni di viaggio

L'Azienda ACAPT assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui al punto 15 delle presenti condizioni di trasporto.

## 6. Cancellazioni e ritardi

Salvo quanto previsto al D. Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla Carta dei Servizi/Condizioni di Trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e dietro compilazione di apposita modulistica.

## 7. Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

L'Azienda ACAPT garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con certificate difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

È ammesso a ACAPT, per la tutela di un maggior diritto, di rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta nei limiti delle eccezioni previste all'uso all'interno dell'art. 10 (Eccezioni e condizioni speciali) Paragrafo 1 lettere a) e b) del Regolamento UE 181/2011.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

## 8. Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
6. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
7. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
8. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
9. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
10. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
11. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
12. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di COTRAP che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
18. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

ACAPT si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e soprattutto al personale di servizio che – in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

## 9. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta) un solo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus.

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1a classe chilometrica. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli. I bambini di età inferiore a dieci anni se trasportati gratuitamente non beneficiano della franchigia bagagli.

## 10. Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Sede di Apricena (Fg).

ACAPT custodirà presso la propria sede (orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00) per almeno 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso, ACAPT non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

## 11. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

quelli di piccola taglia purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;

cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

## 12. Responsabilità del vettore

ACAPT, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore. Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. ACAPT è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

ACAPT, è responsabile, nella misura individuata dalle disposizioni di legge vigenti, della perdita del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita deve essere fatta constatare immediatamente, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita apparente; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita non apparente (art. 1697 codice civile).

I reclami per perdite dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici della Sede di Apricena e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

ACAPT non si assume alcuna responsabilità per:

- ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.
- danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti di vendita.

ACAPT, inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 101/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex D. Lgs 101/2018 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0882.643811, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito aziendale [www.acapt.it](http://www.acapt.it)

## 13. Orari, fermate e coincidenze

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni (come contenuto al punto 6). È responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da ACAPT tramite i propri canali informativi.

## 14. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra ACAPT e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita l'effettuazione dei servizi rientranti nelle ore di punta in appresso indicate:

- dalle ore 5,30 alle ore 8,30 e dalle ore 12,30 alle ore 15,30.

In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, ACAPT si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus e sul sito web [www.acapt.it](http://www.acapt.it)

## 15. Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della **SEGNALAZIONE** e del **RECLAMO**.

### 15.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse e può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- inoltrando la segnalazione in forma scritta con raccomandata R.R. o a mano con firma e recapito a:

- **ACAPT S.S.** 89 km. 9+574 – 71011 Apricena (Fg)

- a mezzo fax al numero 0882.643814 o mail a [info@acapt.it](mailto:info@acapt.it)

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili.

L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della Privacy.

### 15.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per "reclamo" si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle Condizioni Generali di Trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o dalla Carta dei Servizi.

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021. Le informazioni qui contenute sono reperibili anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami" e nella Carta dei Servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: [reclami@acapt.it](mailto:reclami@acapt.it)

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: c/o **ACAPT S.S.** 89 km. 9+574 – 71011 Apricena (Fg)

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito [www.acapt.it](http://www.acapt.it)

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente nella fattispecie:

#### ► per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail, si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;

c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

d) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità descritte al successivo punto 15.2.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito seguendo i criteri espressi nella misura del 10%.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

**Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione** – L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

**Procedura per la richiesta del rimborso** - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti Condizioni di Trasporto, è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga individuato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;

- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### 15.2. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/> a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

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

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

#### SEDE LEGALE:

**ACAPT s.r.l.**

**S.S. 89 km.9+574 – 71011 APRICENA (FG)**

**Tel. 0882.643811 . FAX 0882.643814**

Apricena, 31/12/2021