



Contratto di trasporto  
Regolamento di viaggio e di trasporto  
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

**PREMESSA**

Nel testo che segue, per le seguenti parole si intende:

**SOCIETÀ:** AIR CAMPANIA SpA, Via Fasano - Zona Industriale Loc. Pianodardine - 83100 AVELLINO - C.F e P.IVA 02977850649.

**VEICOLO o VETTURA:** qualsiasi veicolo adibito dalla Società al trasporto di persone o cose viaggianti al seguito del passeggero.

**CLIENTE:** la persona che si renda titolare di rapporto con la Società mediante acquisto di un biglietto o effettuazione di una prenotazione di viaggio nelle forme stabilite dal Regolamento di Viaggio e di Trasporto.

**PASSEGGERO:** qualsiasi persona a bordo del veicolo che non sia il conducente, o altra persona impiegata od occupata in qualsiasi qualità a bordo del veicolo per i suoi servizi.

**BIGLIETTO:** titolo di viaggio comprovante la conclusione del contratto di trasporto.

**TARIFFARIO:** insieme delle tariffe vigenti, adottate dal Consorzio Unico Campania, approvate dalla Regione Campania ed applicate dalla Società.

**SOMMARIO:**

- Art. 1 - ACCESSO AGLI AUTOBUS
- Art. 2 - COMPORTAMENTO DEI VIAGGIATORI
- Art. 3 - TARIFFE E DOCUMENTI DI VIAGGIO
- Art. 4 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO
- Art. 5 - TRASPORTO PASSEGGERI CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA
- Art. 6 - TRASPORTO BAMBINI
- Art. 7 - TRASPORTO BAGAGLI
- Art. 8 - TRASPORTO ANIMALI
- Art. 9 - DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO
- Art. 10 - CONTROLLI A BORDO AUTOBUS
- Art. 11 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - applicazione
- Art. 12 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - importi - modalità di pagamento
- Art. 13 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - ricorsi
- Art. 14 - ORARI E COINCIDENZE
- Art. 15 - SMARRIMENTO DI OGGETTI PERSONALI
- Art. 16 - SCIOPERO TRASPORTO PUBBLICO
- Art. 17 - INFORTUNI SUI MEZZI
- Art. 18 - INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

## NORME GENERALI DI TRASPORTO

È fatto obbligo ai passeggeri del Servizio di trasporto pubblico Urbano, Suburbano ed Extraurbano di attenersi allo scrupoloso rispetto delle seguenti norme, emanate per la sicurezza e regolarità del trasporto, ed alle previsioni dettate dal regolamento di trasporto.

**Art. 1 - ACCESSO AGLI AUTOBUS** - L'accesso agli autobus è consentito previo acquisto di un regolare documento di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati; - biglietti, abbonamenti e qualsiasi altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del Personale della Società autorizzato alla verifica; - la salita e la discesa dall'autobus è consentita esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi delle varie linee; - la fermata è a richiesta, e, pertanto, è d'obbligo segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire nel veicolo; - la salita deve avvenire esclusivamente dalla porta anteriore del veicolo, previo controllo della regolarità del titolo di viaggio da parte del conducente o del validatore; - la discesa deve esclusivamente aver luogo dalla porta posteriore o da quella centrale se l'autobus è a tre porte, nel rispetto delle esigenze di sicurezza.

### **Art. 2 - COMPORTAMENTO DEI VIAGGIATORI**

**2.1. Alla salita:** - tutte le fermate sono a richiesta ed è obbligatorio segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire nel veicolo; - non è consentito salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento; - la salita deve avvenire esclusivamente dalla/e porta/e prescritta/e; - non è consentito insudiciare e/o danneggiare le attrezzature di terra (paline / pensiline).

**2.2. Durante il viaggio:** - non è consentito salire o scendere quando la vettura è in marcia o comunque aggrapparsi all'esterno delle vetture; - vige il divieto di fumo in vettura ai sensi della Legge n. 584 del 11.11.1975 e successive modificazioni; - non è consentito salire e scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta; - è vietato salire sui mezzi di trasporto senza regolare biglietto o o altro documento che ne autorizza la circolazione; - è fatto divieto occupare più di un posto a sedere e ingombrare in qualsiasi modo gli spazi riservati alle uscite e quelli vicino alle macchine obliterate per facilitarne la timbratura del biglietto; - i viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura (art. 27 della Legge 30.3.1971 n. 118) nonché agevolare le persone anziane, le donne incinte e/o con bambini e portatori di handicap;

- è consigliabile sorreggersi alle apposite maniglie o ad altri possibili appoggi, nel caso di passeggeri che rimangono in piedi; - è vietato insudiciare e/o danneggiare parti della vettura o attrezzature di bordo; - è vietato adottare comportamenti tali da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo o danno alle persone; - è vietato l'utilizzo improprio del segnale di richiesta fermata o del dispositivo di emergenza d'apertura porte; - non è consentito esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso della Società per quanto di competenza; - è vietato portare armi cariche, salvo che non si tratti di agenti di P.S. o equiparati, materiali esplosivi o infiammabili, acidi corrosivi, oggetti che presentano spigoli contundenti od appuntiti, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano provocare danno ai viaggiatori e alla vettura o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti; - non è consentito salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentirne il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé e ad altri; - è vietato porgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

**2.3. Alla discesa:** - segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione fermata ovvero, in caso di autobus non dotato di tale dispositivo, riferendo detta intenzione direttamente al conducente. Non è consentita la discesa fuori fermata.

- E' fatto comunque obbligo ai passeggeri di: - attenersi a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza; - rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della Società nonché le indicazioni ricevute dagli Operatori in servizio; - utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per gli altri. - non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus; - non occupare posti riservati senza averne titolo; - in caso si fruisca di una corsa afferente ad una linea "a prenotazione", occupare il posto riportato sul proprio titolo di viaggio - utilizzare non più di un posto a sedere; - non gettare rifiuti nel veicolo e dal finestrino; non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature del veicolo; - non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti; - non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo; - non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole; - non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione della Società che provvederà a darne adeguata informazione; - non abbandonare il veicolo se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio; - 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; - usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo; segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori - segnalare l'avvenuto smarrimento di oggetti; - avvertire immediatamente il personale di servizio in caso di sinistro o di incidente - fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza e al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio. - obliterare il titolo di viaggio appena salito in vettura.

### Art. 3 - DOCUMENTI DI VIAGGIO

3.1. Tariffe - La Società, insieme ad altre Aziende di TPL della Regione, aderisce al sistema tariffario integrato "UNICOCAMPANIA", gestito dall'omonimo Consorzio che cura il sistema tariffario e la distribuzione dei biglietti ed il marketing dei titoli di viaggio in tutta la Regione Campania. Tale sistema prevede che, con l'acquisto di un unico biglietto e durante la validità temporale dello stesso, ci si può spostare da una località di partenza ad una località di arrivo in tutto il territorio campano, anche attraverso l'utilizzo combinato dei servizi delle altre aziende aderenti. Le condizioni specifiche concernenti ogni titolo di viaggio sono riportate sul "Regolamento del Sistema Tariffario" e in sintesi a quanto riportato direttamente sul titolo di viaggio. È necessario convalidare il biglietto su ogni mezzo utilizzato. Per mancanza o avaria delle apposite apparecchiature convalidare trascrivendo data e ora del viaggio, informando il personale di guida.

3.1. bis Nuovo sistema tariffario. Dal 1° gennaio 2015 è entrato in vigore il TIC, nuovo sistema tariffario. La Regione Campania, ha approvato il documento "Nuova struttura tariffaria regionale" contenente la revisione dell'attuale sistema tariffario, applicato in Campania dall'1/1/2015, che contempla anche l'emissione del titolo di viaggio aziendale oltre quello integrato (TIC). Le condizioni specifiche concernenti ogni titolo di viaggio sono riportate nel "DISCIPLINARE TARIFFARIO" consultabile sul sito [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it). Il "Disciplinare" è applicato ad entrambe le famiglie di titoli di viaggio previsti dalla "Nuova Struttura Tariffaria", aziendali ed integrati.

3.2. Norme generali - i passeggeri devono salire a bordo in condizioni normali già in possesso di regolare titolo di viaggio, acquistato a terra presso le apposite biglietterie/ricevitorie o presso PuntoLis o Mooney, dove sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio stampato con QR code o, in formato digitale, tramite APP UNICOCAMPANIA o AIR CAMPANIA; - è possibile acquistare anche a bordo il biglietto a prezzo maggiorato, ma con la moneta spicciola contata; - il conducente

non è tenuto a fornire il biglietto all'utente che non si presenta con la moneta contata; - Il rilascio occasionale di biglietti a bordo, da parte del personale di guida, potrà essere effettuato solo nel caso in cui vi sia disponibilità di posti a sedere o, comunque, che la capienza non superi quella massima indicata sul libretto di circolazione del mezzo;

- il documento di viaggio deve essere convalidato all'inizio del percorso ed in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva; - dopo la convalida nelle apposite macchine obliterate, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, ora); - in caso di errore o di macchinette obliterate fuori servizio/guaste, il biglietto deve essere annullato completandolo a penna con data e ora di utilizzo (salita) informando il personale di guida; - in caso di possesso di ticket digitale, acquistato tramite APP, lo stesso va dematerializzato (convalidato) nella apposita sezione presente sull'applicazione, prima della partenza; - la durata, la validità e la normativa legata a ciascun titolo di viaggio è specificata sul titolo stesso; qualora il viaggio durasse oltre la validità indicata è necessario timbrare un nuovo biglietto - in particolare, i documenti di viaggio che richiedono la compilazione di dati a cura dell'interessato (abbonamenti quindicinali, mensili e annuali/voucher), devono essere in regola con le istruzioni riportate sullo stesso; - tutti i titoli di viaggio devono essere esibiti ogni qualvolta il personale della Società, adibito alla verifica, ne faccia richiesta; - la tipologia dei biglietti e degli abbonamenti in corso e le relative tariffe sono stabilite, per competenza in materia, dalla Regione Campania, dagli Enti Locali concedenti e dalla Società, che vi provvedono con appositi atti amministrativi; - il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità; - In vigore dell'obbligo della prenotazione non è possibile acquistare titoli di viaggio "liberi", in quanto è consentito usufruire del servizio solo in presenza di regolare prenotazione, condizione quest'ultima che si verifica contestualmente all'acquisto del biglietto; - L'acquisto del titolo di viaggio presso le biglietterie deve avvenire in tempo utile per la partenza programmata;

3.3 Acquisto titolo di viaggio e prenotazione posto per i servizi afferenti alle linee "a prenotazione", per Roma e Campobasso - La prenotazione del viaggio è possibile tramite l'APP Air Campania o presso le Agenzie/Biglietterie di Avellino e provincia, di Caianello e di Roma (per la linea Avellino - Caianello - Roma) e tramite l'APP Air Campania e presso le Agenzie/Biglietterie di Avellino e provincia, Salerno, Benevento e Campobasso (per la linea Salerno - Avellino - Benevento - Campobasso).

Il ticket, qualora vi sia disponibilità di posti a sedere a bordo, è acquistabile anche per il tramite dell'autista, ad un costo maggiorato.

Per la linea Salerno - Avellino - Benevento - Campobasso sono previsti ticket di corsa singola o abbonamenti quindicinali (validi dal 1 al 15 del mese o dal 16 al 30/31 del mese).

Per la linea Avellino - Caianello - Roma (di prossima attivazione), sono previsti ticket di corsa singola, ticket a/r (da utilizzare nell'arco della stessa giornata), voucher da 10 ticket di corsa singola o voucher da 10 ticket di corsa a/r.

L'acquisto del ticket o degli abbonamenti/voucher, dà diritto alla salita a bordo, gratuita, di nr. 1 bagaglio. Qualsiasi bagaglio aggiuntivo ha un costo di euro 1,00.

L'acquisto del bagaglio aggiuntivo è effettuabile tramite APP Air Campania, Agenzie/Biglietterie convenzionate o a bordo bus (in questo ultimo caso, il costo è maggiorato).

L'Utente deve trovarsi presso il Terminal almeno 15 minuti prima della partenza. Qualora l'Utente acquisti un biglietto di andata e ritorno, egli è tenuto a prenotare contemporaneamente anche il posto per il rientro;

- E' consentita, sia sul biglietto di C.S. che di A.R., esclusivamente una sola variazione della prenotazione, nel caso venga richiesta, presso le Biglietterie autorizzate, personalmente dal Cliente munito del titolo di viaggio originale, non meno di 24 ore prima della partenza programmata; - Il Cliente che non ha prenotato può essere ammesso a bordo, solo se vi sono posti liberi, acquistando il

biglietto dal conducente con maggiorazione. - Qualora il cliente, per motivi propri non possa più partire per l'ora programmata, può chiedere la riconvalida del biglietto sulla stessa tratta, per il giorno e l'ora richiesti, sempreché vi sia disponibilità di posto. Tale riconversione deve essere fatta nei 40 minuti prima dell'ora prevista per la partenza, con un costo aggiuntivo di € 3,00.

**Art. 4 - INFORMAZIONI DI VIAGGIO** La Società 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. Al più tardi alla partenza del servizio gestito dalla Società 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, come dettagliatamente descritto nell'art. 18 del presente regolamento.

**Art. 5 - DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O MOBILITA' RIDOTTA.** L'Azienda assicura il trasporto di passeggeri con disabilità e mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e compie ogni ragionevole sforzo per consentire l'accessibilità e l'informazione. Al fine di fornire 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: a) le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata; b) le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione; c) i non vedenti o con disabilità visive; d) i non udenti o con disabilità uditive; e) le persone con handicap mentale documentato.

**5.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali.** È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi: a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile la salita, la discesa o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Nel caso in cui la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta medesima. Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, la Società non possa accettare il trasporto ovvero confermare la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

**5.2 Accessibilità e informazione** - Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, la Società dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti al

viaggio e alle condizioni del trasporto, materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili.

5.3 Condizioni di prestazione dell'assistenza - La Società fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata alla Società con un preavviso di almeno trentasei ore, come stabilito dalla legislazione della UE n.181/2011 art. 14 comma I, lett. a.
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato ad un'ora stabilita precedentemente dalla Società che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che la Società e passeggero non abbiano concordato un termine più breve;
- c) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato. Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare alla Società le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, la Società compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.
- d) in caso di rifiuto al trasporto, il passeggero disabile, con prenotazione/biglietto, che abbia notificato le esigenze di trasporto, può scegliere tra: 1) rimborso e, se del caso, ritorno al primo punto di partenza; e 2) salvo non sia praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi "ragionevoli" fino alla destinazione indicata.

Nel caso di trasporto urbano, la maggior parte degli autobus sono muniti di idonee pedane per consentire l'accesso alla persona con disabilità.

5.4 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità. In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, la Società provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge. Il Regolamento prevede il risarcimento in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati. Qualora necessario, la Società compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

Art. 6 - TRASPORTO BAMBINI - I bambini di statura inferiore ad un metro e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto munito di valido titolo di viaggio, con esclusione dei servizi interregionali; - Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette; - la Società é in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità di custodia dei minori.

#### Art. 7 - TRASPORTO BAGAGLI

7.1. Il passeggero ha diritto, sulle linee di TPL, a proprio esclusivo rischio e pericolo, al trasporto gratuito non custodito di un piccolo bagaglio a mano da trattenere con sé, e da essere sistemato negli appositi scomparti nel veicolo, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. Il bagaglio diverso dovrà essere sistemato dal passeggero, a proprio esclusivo rischio e pericolo, nel bagagliaio del veicolo, sempre che la disponibilità di spazio lo consenta. Il personale della Società non effettua servizio bagagli con relativa registrazione. Il bagaglio non è assicurato, non è affidato al personale della Società, non è custodito e viaggia a rischio e pericolo esclusivi del passeggero. A giudizio insindacabile del personale, l'imbarco dei bagagli e/o colli può essere limitato o sospeso in caso di ravvisate esigenze tecniche. La Società non risponde né del bagaglio deposto dal passeggero nel bagagliaio del veicolo, né del bagaglio trattenuto a sé dal passeggero, né del bagaglio dimenticato e lasciato dal proprietario sul veicolo. La Società non assume alcun incarico ed alcun impegno per il trasporto dei bagagli, e, pertanto, essa resta assolta da ogni responsabilità per il caso di bagaglio



trasportato che resti, scambiato, rubato o smarrito. La Società vieta il trasporto di merce e mercanzie di qualsiasi genere.

7.2. Per quel che concerne le linee “a prenotazione”, è valido quanto disciplinato al punto 3.3

7.3. È proibito trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, nocive o contaminanti.

**Art. 8 - TRASPORTO ANIMALI** – È consentito il trasporto di animali di piccola taglia in appositi contenitori omologati e previo pagamento del biglietto.

E' permessa, altresì, la salita nel veicolo dei cani guida di non vedenti, a cui è consentito il trasporto gratuito, purché dotati di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio; - se l'animale insudicia il mezzo durante il trasporto, la persona che lo accompagna è tenuta a risarcire il danno - il rilevamento, da parte del personale aziendale, di quanto detto ed, in caso di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo, ivi compreso il disturbo ai viaggiatori comporta l' interruzione del viaggio senza diritto di rimborso del biglietto pagato;

**Art. 9 - DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO**

9.1 **Diritto all'informazione** - In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica il nuovo orario di partenza non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, la Società compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

9.2 **Continuazione, reinstradamento e rimborso** - In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio di uno Stato membro e per il quale la distanza prevista sia pari o superiore a 250 Km (fatta eccezione per i passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento), la Società, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili; b) il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. Qualora la Società non sia in grado di offrire al passeggero tale scelta, quest'ultimo ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto (da corrisondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrisondersi in denaro - salvo che il passeggero non accetti altra forma di pagamento). Quando l'autobus diventa inutilizzabile durante il viaggio, la Società assicura o la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile o il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a 120 minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte della Società come sopra indicato. In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco non sia situato nel territorio di uno Stato membro e/o per il quale la distanza prevista sia inferiore a 250 Km ed in caso di servizi occasionali ( noleggio autobus con conducente), la Società

non assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte dell’Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l’impossibilità della prestazione.

9.3 Diritto all’assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza - Per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, la Società offre al passeggero a titolo gratuito: a) spuntini, pasti e bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull’autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti; b) sistemazione in albergo o altro alloggio nonché assistenza nell’organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell’alloggio qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti. Per ciascun passeggero, la Società può limitare il costo di alloggio ad euro 80,00 a notte e per un massimo di due notti. A tali fini viene prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori. La Società non è tenuta ad adempiere all’obbligo di cui al punto b) quando la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

Art. 10 - CONTROLLI A BORDO AUTOBUS - Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestano ascolto alle osservazioni ed agli inviti del Personale di servizio tendenti al rispetto delle norme di trasporto. Il passeggero è tenuto, quando gli viene richiesto, a fornire e documentare le proprie generalità agli Agenti accertatori della Società quali nell’esercizio delle loro funzioni sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelate dall’art. 336 e seguenti del Codice Penale. Chiunque ad un controllo, risulti essere sprovvisto di valido titolo di viaggio (biglietto e abbonamenti non timbrati, scaduti o non accompagnati dai documenti richiesti) è passibile di sanzione amministrativa, come stabilito dalle vigenti leggi e regolamenti. I passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo saranno tenuti, oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capilinea della corsa effettuata, anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura prevista dai regolamenti vigenti. I passeggeri in possesso di biglietto o abbonamento contraffatto dovranno corrispondere il prezzo del biglietto o abbonamento falsificato e saranno soggetti a sanzione amministrativa nella misura prevista dai regolamenti vigenti, inoltre, poiché la contraffazione costituisce reato, verrà inoltrata denuncia alla Magistratura ai sensi degli artt. 462 e 465 del Codice Penale. Gli Agenti incaricati al controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno alla Società - qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e dimostrare le proprie generalità, potrà essere accompagnato al vicino posto di Polizia per gli accertamenti del caso.

Ai fini della esatta individuazione del trasgressore gli Agenti accertatori possono pretendere l’esibizione di documento di identificazione e possono avvalersi dei poteri attribuiti loro dall’art. 13 della Legge dello Stato 24.11.1981 n. 689 (assunzione di informazioni, ispezione di cose, rilievi) e dell’art. 40 della Legge Regionale nr. 16 del 07/08/2014 e successive modificazioni, integrazioni e sostituzioni.

Art. 11 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - applicazione - I signori viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio e 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. I signori viaggiatori sprovvisti di biglietto o non oblitterato o muniti di documento di viaggio comunque non valido al momento della salita, saranno soggetti oltre

al pagamento del biglietto anche ad una sanzione amministrativa così come previsto dalla Legge Regionale. La sanzione amministrativa a carico dei Clienti che circolano sprovvisti di regolare titolo di viaggio, con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o di importo non adeguato, con titolo di viaggio scaduto, contraffatto o alterato, è fissata dalla Legge e prevede oltre al pagamento della corsa evasa anche l'importo previsto dalle norme in vigore a titolo di sanzione amministrativa.

Art. 12 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - modalità di pagamento - La Società in attuazione della L.R. 10/2017 applica le sanzioni amministrative nel modo seguente: 1) per i trasporti urbani: a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice; b) la sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice oltre le spese di notificazione; 2) per i trasporti extraurbani: a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare; b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria di corsa semplice di cui alla lettera a), oltre la spesa di notificazione. Tali sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento che non siano in grado di esibirlo durante il controllo. Se l'utente presenta l'abbonamento entro i successivi cinque giorni, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione, si applica una sanzione fissa pecuniaria di importo pari ad € 6,00. Per le violazioni di cui al punto 1 e 2 è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 50% della sanzione, oltre alle spese di procedimento, entro il termine di 60 giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Altresì, la somma è ridotta del 30% se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione. La sanzione può essere pagata: - direttamente nelle mani dell'agente accertante, il quale è tenuto a rilasciare una ricevuta per la corrispondente somma; - effettuando il versamento sul C/C postale n. 11390838 o sul C/C bancario IT 28C0538715100000002934717, intestazione AIR CAMPANIA SpA - Via Fasano Z.I. loc. Pianodardine - 83100 Avellino, riportando importo e dati anagrafici del verbalizzato, nonché nello spazio riservato alla causale, obbligatoriamente, il numero e la data del verbale; - recandosi presso l'Autostazione dell'AIR CAMPANIA SpA, sita in via Fariello - Avellino, negli orari prestabiliti dal lunedì al venerdì 08.30 - 13:00 e nei giorni di martedì e giovedì anche dalle 14:30 alle 15:30. Nel caso di possesso di abbonamento regolarizzato prima della violazione, lo stesso può essere presentato, nei 5 giorni dalla contestazione, recandosi personalmente presso la predetta Sede Aziendale. In caso di esito favorevole, è possibile pagare direttamente la sanzione fissa di € 6,00.

Trascorsi i 60 giorni dall'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori) la Società emetterà ordinanza di ingiunzione di pagamento per una somma pari alla sanzione intera, maggiorata del costo del titolo di corsa semplice dovuto, oltre le spese di notifica e di procedimento, queste ultime se previste. In caso di mancato pagamento, si procederà alla riscossione coattiva mediante iscrizione a ruolo delle somme dovute, con le ulteriori maggiorazioni previste dalla normativa vigente, presso l'Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Art. 13 - SANZIONI AMMINISTRATIVE - Ricorsi contro l'ordinanza di ingiunzione di pagamento. Gli interessati possono proporre opposizione davanti al Giudice di Pace entro il termine di 30 giorni dalla notifica del provvedimento ed entro il termine di 60 giorni per i residenti all'estero - l'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (artt. 22 e 22 bis Legge 689/81). L'interessato ha facoltà, entro 30 giorni dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire alla Società scritti difensivi e documenti chiedendo di essere sentito (art. 18 Legge 689/81).

Art. 14 - ORARI E COINCIDENZE - La Società si riserva la facoltà di cambiare gli orari di partenza

ed arrivo delle varie corse. Sarà fatto il possibile perché le variazioni vengano preventivamente comunicate al pubblico mediante appositi avvisi su tutti i canali informativi in uso ad AIR CAMPANIA S.P.A. La Società è assolta da ogni responsabilità per mancate coincidenze e per ritardi od altre cause nonché per eventuali corse non effettuate per causa di forza maggiore, e per altri motivi che a titolo esemplificativo e non esaustivo riguardano guasti, ritardi dovuti al traffico, ad incidenti, attesa coincidenze o impedimenti della viabilità di qualsivoglia natura, ivi comprese le avverse situazioni atmosferiche e di viabilità o altro, per i quali non è previsto alcun rimborso del titolo di viaggio né alcun indennizzo. Il viaggiatore, pertanto, deve calendarizzare bene l'ora di partenza per evitare il rischio di perdita di coincidenze, anche con altri vettori, predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio in quanto gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne (es. condizioni di traffico).

La Società, qualora abbia adottato tutte le misure idonee ad evitare il pregiudizio, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento dello spostamento dell'autobus per inizio corsa fino alla fermata per la discesa, salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore. Ad autobus fermo, la Società non riconoscerà alcun danno.

**Art. 15 - SMARRIMENTO DI OGGETTI PERSONALI** - Il passeggero può rivolgersi agli uffici delle varie sedi della Società per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo dei mezzi aziendali. In ogni caso la Società resta assolta da ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di oggetti a bordo dei veicoli e nelle strutture aziendali.

**Art. 16 - SCIOPERO TRASPORTO PUBBLICO** Gli accordi raggiunti tra la Società 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 fasce orarie concordate: dalle ore 06,00 alle ore 08,00, dalle ore 13,00 alle ore 15,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00. In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, la Società si impegna a darne ampia informazione tramite Avviso al Pubblico e comunicazioni reperibili presso i principali punti di vendita, sul sito [www.aircampania.it](http://www.aircampania.it). ovvero a bordo degli autobus.

**Art. 17 - INFORTUNI SUI MEZZI** - In caso di infortuni, cadute o incidenti verificatosi a bordo di veicoli, i passeggeri devono segnalare immediatamente il danno subito al Conducente e successivamente alla Società con lettera raccomandata A.R. indirizzata ad AIR CAMPANIA SpA, via Fasano, Zona Industriale, 83100 Avellino. La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, l'eventuale numero di matricola della vettura, il nominativo e l'indirizzo degli eventuali testimoni ed eventuale certificato medico. Il servizio aziendale competente provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice, la quale nei tempi che normalmente ricorrono per procedere alla liquidazione dei sinistri, provvederà all'indagine e nell'eventualità al risarcimento dei danni. La Società è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni subiti nella fase di attesa del bus ed una volta ultimata la fase di normale discesa dal bus alla fermata.

**Art. 18 - INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI** - Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tali informazioni includono i diritti dei passeggeri ad essi conferiti dal Reg. UE 181/2011 ed i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Ove possibile, tali informazioni sono fornite, su richiesta, in formati accessibili, con particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

18.1 Segnalazioni e disservizi - Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile per migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse. La segnalazione può essere inoltrata alla Società tramite i seguenti canali: - di persona: presso gli Uffici Informazioni aziendali tutti i giorni feriali - dalle ore 08,00 alle ore 13,00; - telefonicamente: il reclamante può contattare l'Ufficio Informazioni della Società al Numero Verde 800.901.142, tutti i giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 13,00; - a mezzo di comunicazione scritta: da inviare tramite fax al nr. 0825/204217, oppure tramite e-mail all'indirizzo [air@aircampania.it](mailto:air@aircampania.it), tramite pec, all'indirizzo [air@pec.aircampania.it](mailto:air@pec.aircampania.it) o tramite posta ordinaria ad AIR CAMPANIA SPA c/o Caserta – Firema, via Appia Antica, loc. Ponteselice - Caserta, o tramite modulo elettronico sul sito aziendale [www.aircampania.it](http://www.aircampania.it)

18.2 Reclami per violazioni dei diritti del passeggero - Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta alla Società un suo comportamento o un'omissione. I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente: a) per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km: o mancata emissione del biglietto; o condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie; o mancata assistenza al passeggero; o inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta; o ritardi, reinstradamenti e soppressioni; o mancate informazioni relative a cancellazioni e ritardi; o mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza; o informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti; o mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami; o mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo; b) per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km: o condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie; o inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta; o mancata informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti; o mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami. La Società dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare, tramite i seguenti canali:

- di persona: presso gli Uffici Informazioni aziendali tutti i giorni feriali - dalle ore 08,00 alle ore 13,00; - telefonicamente: il reclamante può contattare l'Ufficio Informazioni di AIR CAMPANIA SpA al Numero Verde 800.901.142 e al numero 0825/204250 tutti i giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 13,00; - a mezzo di comunicazione scritta: da inviare tramite fax al nr. 0825/204217, oppure tramite e-mail all'indirizzo [air@aircampania.it](mailto:air@aircampania.it) o tramite pec all'indirizzo [air@pec.aircampania.it](mailto:air@pec.aircampania.it) o tramite posta ad AIR CAMPANIA S.P.A., via Fasano, Zona Industriale, località Pianodardine - 83100 Avellino. I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame.

Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

I tempi di risposta sono quelli fissati dal reg. UE 181/2011. Comunque, la società si pone l'obiettivo di fissare i tempi medi di risposta in 7 gg.

18.3 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Il passeggero, ai sensi del Regolamento UE n.181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, potrà rivolgersi in seconda istanza all' "Autorità di Regolazione dei Trasporti" (N.B solo dopo aver presentato un reclamo in Azienda e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite:

Posta raccomandata all'indirizzo di: via Nizza n. 230, 10126 Torino  PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  Inviare una mail a: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

f.to La Direzione Generale