



Regolamento di Viaggio e di Trasporto

AIR CAMPANIA S.P.A.

Sede Legale: Centro Direzionale isola
G1, scala C interno 104 - 80143 Napoli

Sede Amministrativa: Via Fariello
Avellino (Autostazione) - 83100 Avellino

Sommario

Premessa.....	3
Definizioni.....	3
Norme generali di trasporto.....	4
1. Art. 1 - Accesso agli autobus	4
2. Art. 2 - Comportamento dei viaggiatori	4
2.1 Comportamento alla salita.	4
2.2 Comportamento durante il viaggio:	4
2.3 Comportamento alla discesa:.....	5
3. Art. 3 - Documenti di viaggio.....	5
3.1 Tariffe	5
3.2 Nuovo sistema tariffario.....	6
3.3 Titolo di viaggio.....	6
3.3.1 Convalida titolo di viaggio.....	6
3.3.2 Acquisto titolo di viaggio e prenotazione posto per i servizi afferenti alle linee “a prenotazione”.....	7
4. Art. 4 - Informazioni di viaggio.....	7
5. Art. 5 - Diritti dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta	7
5.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali.....	8
5.2 Condizioni di prestazione dell’assistenza.	8
5.3 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità.	9
6. Art. 6 - Trasporto bambini	9
7. Art. 7 - Trasporto bagagli e monopattini/bici	9
8. Art. 8 - Trasporto animali.....	10
9. Art. 9 - Diritti del passeggero in caso di cancellazione, ritardo o autobus completo	10
9.1 Diritto all’informazione	10
9.2 Continuazione, re instradamento e rimborso	10
9.3 Diritto all’assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza	11
9.4 Autobus completo.....	11
10. Art. 10 - Controlli a bordo autobus	11
11. Art. 11 - Sanzioni amministrative	12
11.1 Applicazione	12
11.2 Modalità di pagamento.....	12
11.3 Ricorsi contro l’ordinanza di ingiunzione di pagamento.....	13
12. Art. 12 - Orari e coincidenze.....	13

13. Art. 13 - Smarrimento di oggetti personali	13
14. Art. 14 - Sciopero trasporto pubblico.....	14
15. Art. 15 - Infortuni sui mezzi	14
16. Art. 16 - Suggerimenti e reclami.....	14
16.1 Segnalazioni e disservizi	14
16.2 Reclami per violazioni dei diritti del passeggero	14
16.3 Indennizzi per mancato o ritardato riscontro al reclamo	16

Premessa

Il presente Regolamento disciplina le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico, agevola all'utente l'accesso al servizio, favorisce la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

Definizioni

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

SOCIETÀ: AIR CAMPANIA SPA - C.F e P.IVA 02977850649 Sede Legale Centro Direzionale Isola G1 scala C interno 104 - Napoli

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, dopo la convalida, la conclusione del contratto di trasporto.

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

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.

1. 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 o presso PuntoLis o Mooney, o tramite le APP UNICOCAMPANIA o AIR CAMPANIA.

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 sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi delle varie linee:

- 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 aver luogo esclusivamente dalla porta posteriore o da quella centrale se l'autobus è a tre porte, nel rispetto delle esigenze di sicurezza.

Laddove non è prevista fermata obbligatoria è d'obbligo segnalare, con chiarezza e per tempo, l'intenzione di salire sul veicolo.

2. Art. 2 - Comportamento dei viaggiatori

2.1 Comportamento alla salita.

È vietato:

- salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento;
- salire da una porta che non sia esclusivamente la/e porta/e prescritta/e;
- insudiciare e/o danneggiare le attrezzature di terra (paline/pensiline).

2.2 Comportamento durante il viaggio:

È vietato:

- salire sui mezzi di trasporto senza regolare biglietto o altro documento che ne autorizza la circolazione;
- scendere quando la vettura è in marcia;
- occupare più di un posto a sedere e ingombrare in qualsiasi modo gli spazi riservati alle uscite e quelli vicino alle macchine obliterate per facilitare 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 i portatori di handicap;
- insudiciare e/o danneggiare parti della vettura o attrezzature di bordo;
- adottare comportamenti tali da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo o danno alle persone;
- utilizzare impropriamente il segnale di richiesta fermata o il dispositivo di emergenza d'apertura porte;
- esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso della Società, per quanto di competenza;
- portare armi, 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;

- salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé e ad altri;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- fumare in vettura - ai sensi della Legge n. 584 del 11.11.1975 e successive modificazioni;

È fatto obbligo ai passeggeri di:

- ***convalidare il documento di viaggio all'atto della salita sul bus e, in ogni caso, prima della partenza;***
- 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 sé stessi e per gli altri;
- non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- 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;
- usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo, sinistro o incidente;
- segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati, personali o di altri viaggiatori;
- 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;
- occupare, in caso si fruisca di una corsa afferente ad una linea "a prenotazione", il posto riportato sul proprio titolo di viaggio.

È consigliabile sorreggersi alle apposite maniglie o ad altri possibili appoggi, nel caso di passeggeri che rimangano in piedi.

2.3 Comportamento alla discesa:

È fatto obbligo ai passeggeri di:

- 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;
- scendere dalla vettura utilizzando la porta prescritta;

Non è consentita la discesa fuori fermata.

3. Art. 3 - Documenti di viaggio

La tipologia dei biglietti e degli abbonamenti in corso e le relative tariffe sono stabilite, per competenza in materia, dalla Regione Campania, dagli Enti Pubblici e Locali concedenti e dalla Società, che vi provvedono con appositi atti amministrativi.

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, oltre alle tariffe, anche 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 possa 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, oltre che sullo stesso, anche sul "Regolamento del Sistema Tariffario".

È necessario convalidare il biglietto su ogni mezzo utilizzato.

3.2 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. Il "Disciplinare" è applicato ad entrambe le famiglie di titoli di viaggio previsti dalla "Nuova Struttura Tariffaria", aziendali ed integrati.

3.3 Titolo di viaggio

I passeggeri devono salire a bordo già in possesso di regolare titolo di viaggio, da acquistare a terra, presso le apposite biglietterie/ricevitorie o presso PuntoLis o Mooney, stampato con QR code, oppure muniti di titolo, in formato digitale, acquistato tramite APP UNICOCAMPANIA o AIR CAMPANIA.

È prevista anche la possibilità di acquistare a bordo il biglietto, a prezzo maggiorato, ma con moneta contante; il conducente non è tenuto a fornire il biglietto all'utente che non si presenti con moneta equivalente al costo del biglietto.

Il rilascio occasionale di biglietti a bordo, da parte del personale di guida, potrà essere effettuato solo nel caso vi sia disponibilità di posti a sedere o, comunque, quando la capienza non superi quella massima indicata sul libretto di circolazione del mezzo.

3.3.1 Convalida titolo di viaggio

Il documento di viaggio deve essere convalidato all'atto della salita sul bus e, in ogni caso, prima della partenza.

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), informandone 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, una volta saliti a bordo e, comunque, prima della partenza.

La durata, la validità e la normativa legata a ciascun titolo di viaggio sono specificate sul titolo stesso; qualora il viaggio durasse oltre la validità indicata è necessario timbrare un nuovo biglietto.

Tutti i titoli di viaggio devono essere esibiti ogni qualvolta il personale della Società, adibito alla verifica, ne faccia richiesta.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.

In vigenza 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.

3.3.2 Acquisto titolo di viaggio e prenotazione posto per i servizi afferenti alle linee “a prenotazione”.

La prenotazione del viaggio è possibile tramite l'APP AIR CAMPANIA o presso le Agenzie/Biglietterie di Avellino e provincia, della Provincia di Caserta e di Roma (per la linea Avellino - Caianello - Roma) di 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, direttamente presso il conducente 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**, 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, da diritto alla salita a bordo, gratuita, di nr. 1 bagaglio. Qualsiasi bagaglio aggiuntivo ha un costo di euro 1,00.

L'acquisto del ticket per il bagaglio aggiuntivo è effettuabile tramite APP Air Campania, Agenzie/Biglietterie convenzionate.

Sono equiparati ai bagagli, i monopattini e le bici, che siano elettrici o meno, purché pieghevoli.

Air Campania dà facoltà agli utenti di stivare i monopattini e le bici, con la precauzione di staccare, possibilmente, qualora siano elettrici, la batteria e portarla a bordo dell'autobus in una sacca ignifuga.

L'Utente deve trovarsi presso il Terminal almeno 15 minuti prima della partenza.

È 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; la riconvalida del biglietto sulla stessa tratta, per il giorno e l'ora richiesti, è possibile sempreché vi sia disponibilità di posto.

Il Cliente che non ha prenotato può essere ammesso a bordo, solo se vi sono posti liberi, acquistando il biglietto dal conducente con maggiorazione.

4. 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. 9 del presente regolamento.

5. Art. 5 - Diritti dei passeggeri con disabilità o mobilità 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.

È possibile richiedere il passaggio di un mezzo attrezzato per una specifica corsa in tutte le linee extraurbane, frequenza non elevata (con passaggi superiori ai 15 minuti).

Per prenotare è necessario:

- ***per quel che concerne le linee extraurbane, per prenotare è necessario telefonare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421 entro 36 ore prima rispetto alla data prevista di utilizzo del bus, comunicando ora e fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente, sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata fermata), dandone conferma anche a mezzo mail ai seguenti indirizzi: air@aircampania.it o air@pec.aircampania.it***
- ***Per quel che concerne le linee urbane per prenotare è necessario, invece, chiamare al nr. 800901142 oppure al nr. 0825204421 entro 12 ore prima rispetto all'orario di utilizzo, comunicando ora e fermata di salita (il punto di salita è da concordare tra l'azienda e l'utente, sulla base della fruibilità del punto in cui è ubicata fermata).***

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 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 il passeggero non abbiano concordato un termine più breve;
- c) la persona interessata si presenti, qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti

prima dell'orario di partenza pubblicato;

- d) 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 l'interessato 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;
- e) in caso di rifiuto al trasporto, il passeggero disabile, con prenotazione/biglietto, che abbia notificato le esigenze di trasporto, può scegliere tra:
- rimborso e, se del caso, ritorno al primo punto di partenza;
 - salvo non sia praticabile, il proseguimento del viaggio o il re instradamento 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.

5.3 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.

6. Art. 6 - Trasporto bambini

I bambini di statura inferiore ad un metro e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente, sempreché 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 è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità di custodia dei minori.

7. Art. 7 - Trasporto bagagli e monopattini/bici

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 sistemare 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, sempreché 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.

Sono equiparati ai bagagli, i monopattini e le bici, che siano elettrici o meno, purché pieghevoli.

Air Campania dà facoltà agli utenti di stivare i monopattini e le bici, con la precauzione di staccare,

possibilmente, qualora siano elettrici, la batteria e portarla a bordo dell'autobus in una sacca ignifuga. Il trasporto di biciclette e monopattini è ammesso qualora il conduttore, se non accompagnato, abbia compiuto il 14° anno di età.

La Società vieta il trasporto di merce e mercanzie di qualsiasi genere.

Per quel che concerne le linee "a prenotazione", è valido quanto disciplinato al punto 3.3.2.

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

I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

8. Art. 8 - Trasporto animali

È consentito il trasporto di animali di piccola taglia in appositi contenitori omologati e previo pagamento del biglietto.

È 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.

9. Art. 9 - Diritti del passeggero in caso di cancellazione, ritardo o autobus completo

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, comunicando 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 informarli in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

9.2 Continuazione, re instradamento e rimborso

In caso di servizi regolari - nazionali ed internazionali - il cui punto di imbarco e/o sbarco sia situato nel territorio italiano o di uno Stato membro e per il quale la distanza prevista sia pari o superiore a 250 Km (), la Società, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre 120 minuti, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- la continuazione o il re instradamento verso la destinazione finale, non appena possibile, senza alcun onere aggiuntivo ed a condizioni simili;
- 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 corrispondersi entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento), oltre il rimborso del prezzo del biglietto (da corrispondersi 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 re instradamento 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 a 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.

9.4 Autobus completo

Per i servizi a domanda indifferenziata, ossia dove non è prevista la prenotazione dei posti e dell'orario di viaggio, nel caso in cui l'autobus dovesse risultare completo nella capienza massima dei posti occupabili come indicato dalla relativa carta di circolazione, il conducente può non effettuare la fermata, trovandosi nell'impossibilità di imbarcare ulteriori passeggeri.

Al verificarsi di tale circostanza, i viaggiatori, pur in possesso del relativo biglietto o abbonamento, non ammessi a bordo, non avranno diritto ad alcuna forma di rimborso/risarcimento.

Possono tuttavia rivolgersi, nell'immediato, alla Società, tramite i numeri telefonici pubblicati sulla Carta della Mobilità, per chiedere informazioni di supporto.

Laddove possibile, nei tempi tecnici e logistici necessari, la Società predispone una corsa aggiuntiva.

10. 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 tenuto al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria tra i capilinea della corsa effettuata, oltre che alla sanzione amministrativa, come stabilito dalle vigenti leggi e regolamenti.

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 richiesto l'intervento della Forza Pubblica 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.

11. Art. 11 - Sanzioni amministrative

11.1 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 questo ne faccia richiesta per causa di servizio.

I signori viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio o con biglietto non obliterato o comunque non valido al momento della salita saranno soggetti, oltre al pagamento del biglietto della corsa evasa, anche al pagamento di una sanzione amministrativa, così come previsto dalle norme in vigore.

11.2 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.

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 S.p.A. - Centro Direzionale, isola G1, scala C, Int. 104 – Napoli 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 S.p.A., 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 (festivi esclusi).

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.

11.3 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).

12. Art. 12 - 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 transiti 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.

13. Art. 13 - Smarrimento di oggetti personali

Il passeggero che ritiene di aver smarrito oggetti a bordo dei mezzi aziendali può farne richiesta, compilando il form al seguente link <https://aircampania.it/oggetti-smarriti> del sito aziendale o rivolgersi agli uffici delle varie sedi della Società.

Segnalazioni oggetti smarriti:

- 800 901 142
- 0823.1558095

Orario di funzionamento del servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00.

In ogni caso, la Società resta assolta da ogni responsabilità per eventuali smarrimenti di oggetti a bordo dei

veicoli e nelle strutture aziendali.

14. Art. 14 - 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;
- 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.aircampanita.it o a bordo degli autobus.

15. Art. 15 - Infortuni sui mezzi

In caso di infortuni, cadute o incidenti verificatisi 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 Centro Direzionale isola G1, scala C Int. 104 – Napoli.

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, se del caso, 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.

16. Art. 16 - Suggerimenti e reclami

16.1 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:

1. telefonicamente: contattando l'Infopoint della Società al Numero Verde 800.901.142, dal lunedì al venerdì dalle ore 06.00 alle ore 20.30, il sabato, la domenica e festivi dalle ore 07.00 alle ore 20.00.
2. a mezzo di comunicazione scritta:
 - compilando l'apposito modulo al seguente link del sito aziendale: [Reclami - Air Campania](#)
 - tramite posta ad AIR CAMPANIA S.P.A. Napoli – Centro Direzionale isola G1, scala C int.104.

16.2 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, in via esemplificativa e non esaustiva, sono quelli riportati di seguito:

- mancata emissione del biglietto;
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- mancata assistenza al passeggero;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;

- ritardi, re instradamenti e soppressioni;
- mancate informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- 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.

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

L'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta non supererà comunque 90 giorni e tale differimento sarà segnalato all'utente da AIR Campania con un primo riscontro interlocutorio.

Per l'invio dei reclami, è disponibile on line il form dedicato "[Reclami - Air Campania](#)", raggiungibile da questa pagina con invio automatico all'Azienda.

Il modulo reclami è altresì scaricabile in formato PDF ed è disponibile presso le biglietterie aziendali, ove presenti. Lo stesso può essere consegnato al protocollo aziendale sito presso l'autostazione di Avellino o inviato agli indirizzi postali dell'Azienda tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC) ai seguenti indirizzi:

AIR CAMPANIA SPA
Centro Direzionale, Isola G1
Scala C, Interno 104
80143 Napoli
PEC: air@pec.aircampania.it

I reclami possono essere inoltrati anche senza l'utilizzo del modulo.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- 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;
- **per i reclami riferiti al viaggio:** i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- **per i reclami riferiti alle Autostazioni:** i riferimenti identificativi dell'autostazione nella quale l'evento si è verificato;
- 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 dalla carta dei servizi.

Nei casi in cui il cliente:

- non abbia avuto una risposta trascorsi 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- abbia ricevuto, entro 30 giorni, comunicazione di differimento del termine di conclusione del procedimento e non abbia ricevuto una risposta trascorsi complessivamente 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- se le risposte ricevute non risultino soddisfacenti;

può:

- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:

- al Servizio conciliazioni ART;
- alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

L'utente può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti – direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus. L'inoltro può avvenire con le modalità ed esclusivamente per i motivi disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

16.3 Indennizzi per mancato o ritardato riscontro al reclamo

Ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.

Nel caso di carnet biglietti, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto al valore della singola corsa (costo complessivo/numero corse).

In tutti i casi, l'indennizzo non è dovuto se:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel paragrafo precedente Reclami per violazioni dei diritti del passeggero;
- il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.