

INDICE

| | |
|---|-----------|
| PREMESSA | 2 |
| 1 SOCIETÀ | 3 |
| 1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ | 3 |
| 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ | 4 |
| 1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA | 4 |
| 1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA | 4 |
| 2 SERVIZI | 5 |
| 3 INFORMAZIONI | 6 |
| 3.1 ACCESSI AI SERVIZI | 6 |
| 3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE | 6 |
| 3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA (per gli autobus della Steat S.p.A.) | 9 |
| 3.4 SANZIONI | 10 |
| 3.5 OGGETTI RINVENUTI | 10 |
| 3.6 RECLAMI | 10 |
| 3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI | 11 |
| 4 QUALITÀ DEL SERVIZIO | 12 |
| 4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ | 12 |
| 4.2 POLITICA AMBIENTALE | 13 |
| 4.3 FATTORI DELLA QUALITÀ | 14 |
| 4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI | 15 |
| 5 ALLEGATI | 16 |
| 5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO | 16 |
| 5.2 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO | 25 |

STATO DELLE REVISIONI

| N° Rev. | Data | Descrizione delle modifiche |
|---------|------------|--|
| 0 | 28/09/2007 | Prima emissione |
| 1 | 29/12/2008 | Aggiornamento tecnico |
| 2 | 18/08/2010 | Aggiornamento tariffe |
| 3-4-5 | 2011 | Aggiornamento rivendite biglietti |
| 6-7 | 2012-2013 | Aggiornamento rivendite |
| 8 | 01/08/2013 | Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative. |
| 9 | 15/11/2013 | Aggiornamento rivendite |
| 10 | 03/02/2015 | Aggiornamento rivendite |
| 11 | 01/08/2015 | Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative. |
| 12 | 04/09/2015 | Modifica Art. 9 “Condizioni Generali di viaggio” |
| 13 | 25/11/2015 | Aggiornamento rivendite |
| 14 | 10/07/2017 | Aggiornamento rivendite |
| 15 | 13/09/2017 | Modifica artt. 3.2, 3.4 e 6 |
| 16 | 10/01/2019 | Aggiornamento rivendite |
| 17 | 21/03/2019 | Modalità rimborso abbonamenti annuali per studenti – Aggiornamento art. 8 trasporto bambini. |
| 18 | 25/03/2023 | Aggiornamento Tariffe, Rivendite e Sanzioni Amministrative. |

RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO

| ELABORAZIONE / REDAZIONE | VERIFICA | APPROVAZIONE |
|--------------------------|----------|--------------|
| D.T.U. | | PRESIDENZA |

PREMESSA

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

L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità").

Le Aziende, nell'adottare la Carta della Mobilità, si assumono precisi impegni e doveri verso i cittadini.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dalle Aziende e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali le Aziende forniranno precise ed esaurienti risposte.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati da Trasfer S.c.a r.l. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98; per meglio rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, l'Azienda ha in programma di dotarsi di un Sistema Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, certificazione peraltro già ottenuta dalla Steat S.p.A. e da alcune delle Aziende consorziate in Sirio S.c.a r.l..

1 SOCIETÀ

1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

La Trasfer S.c.a r.l. (di seguito: Trasfer) è una società costituita in data 19/6/2007 dalla Steat S.p.A. e dalla Sirio S.c.ar.l., per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, nel territorio della provincia di Fermo.

La sede legale della Società e gli uffici amministrativi sono situati in Fermo, Via Giovanni da Palestrina n. 63 (tel.: 0734229400, fax: 0734229004, sito internet: www.trasfer.eu, Pec: segreteria@pec.trasfer.eu, e-mail: info@trasfer.eu).

Attualmente la società gestisce km 2.506.252 di servizi extraurbani e km. 667.092 di servizio urbano nel Comune di Fermo: dette percorrenze vengono effettuate direttamente dalla Steat S.p.A. e, mediante i propri consorziati (Autoservizi Portesi S.r.l., Sam S.r.l., Autoservizi Piergallini S.n.c., Autolinee Ciuccarelli S.n.c. e Senesi Filippo) dalla Sirio S.c.a r.l.

Complessivamente le Aziende consorziate presentano il seguente organico del personale:

- N. 95 Operatori di esercizio con contratto a tempo pieno e part-time;
- N. 16 Impiegati;
- N. 6 Operai area manutenzione impianti – officine;
- N. 3 Titolari di Azienda e collaboratori familiari,

per un totale complessivo di n. 120 unità.

L'attività esclusiva è il Trasporto Pubblico Locale: inoltre le Aziende consorziate si distinguono anche per l'importante attività di noleggio da rimessa con conducente, svolta con personale qualificato e 30 autobus G.T., al servizio di una vasta clientela.

Il servizio è offerto con la più ampia garanzia di sicurezza ed affidabilità per le dotazioni degli autobus, la costante manutenzione interna e l'impegno del personale dipendente nel rispetto delle norme che regolano i tempi di guida, gli orari di lavoro, i riposi.

Il Capitale Sociale della Trasfer è pari a € 20.000,00 interamente sottoscritto e versato dai Soci, la cui partecipazione azionaria è la seguente: Steat 78%, Sirio 22%.

La società è amministrata da un Consiglio composto da 3 membri il cui mandato scade in data 30/4/2019 con n. 1 Presidente e n. 1 Vice Presidente. La direzione è affidata ad un Direttore Tecnico Unitario.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Trasfer si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ:

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda, e in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore).
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

PARTECIPAZIONE:

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA:

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16/02/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus per i servizi di distanza inferiore ai 250 km. Ai sensi dell'art. 25, paragrafi 1 e 2 del predetto Regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate in forma sintetica sul sito internet www.trasfer.eu.

1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA

Per assicurare un'efficace diffusione della Carta dei Servizi, Trasfer provvede a veicolare la conoscenza attraverso la distribuzione alle rivendite autorizzate, ai Comuni del comprensorio, agli Enti, Scuole, Parrocchie, Società Sportive della zona e la pubblicazione sul proprio sito internet.

1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente edizione della Carta dei Servizi ha validità fino al 31 Dicembre 2023. Ogni anno la Carta è sottoposta a revisione ed aggiornamento.

2 SERVIZI

La Trasfer svolge servizi di T.P.L. di tipo extraurbano ed il servizio urbano nella Città di Fermo.

EXTRAURBANO:

Nell'ambito del T.P.L. extraurbano, la Trasfer gestisce le seguenti autolinee, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dal Contratto di servizio stipulato in data 8/11/2016 con la Regione Marche.

| AUTOLINEE REGIONALI | PERCORRENZE EFFETTUATE |
|---|-------------------------------|
| 01 – Montalto – Monterubbiano - Fermo | 114.421 |
| 02 – Fermo – Porto d'Ascoli | 26.543 |
| 03 – Francavilla d'Ete – Porto San Giorgio | 139.272 |
| 04 – Porto San Giorgio – Fermo - Amandola | 451.429 |
| 05 – Rotella - Fermo | 117.876 |
| 06 – Fermo – M.Rubbiano – Rubbianello - Fermo | 21.100 |
| 07 – Civitanova Marche - Fermo | 147.853 |
| 08 – S.Elpidio a Mare– Porto S.Elpidio Faleriense | 27.734 |
| 09 – Morrovalle - Fermo | 95.586 |
| 10 – Fermo – Macerata | 499.220 |
| 11 – Fermo - S. Benedetto del Tr. – Tortoreto | 124.767 |
| 12 – Petritoli - Montottone – S.Vittoria in Mat. - Montalto | 32.373 |
| 13 – Altidona – Pedaso | 42.461 |
| 14 – Montelparo – Ortezzano – S. Vittoria M. | 21.337 |
| 15 – Montelparo – Grottazzolina – Fermo | 119.321 |
| 16 – Monterubbiano – Porto S.Giorgio – Fermo | 66.521 |
| 17 – Montegiorgio – Rapagnano – M.S.Pietrangeli | 20.017 |
| 18 – Falerone – Falerone stazione | 6.070 |
| 19 – Montappone – Montegiorgio | 13.566 |
| 20 – Montelparo – Montegiorgio | 16.750 |
| 21 – Montegiorgio – Francavilla d'Ete | 14.771 |
| 22 – Montegiorgio – Piane di Falerone - Sarnano | 41.124 |
| 23 – S. Vittoria in Matenano – Montegiorgio | 36.894 |
| 24 – Smerillo – Montefalcone App. – S.Vittoria M. | 13.001 |
| 25 – Rapagnano – Magliano – Rapagnano | 27.607 |
| 26 – Montegiorgio – Piane di Falerone | 23.386 |
| 27 – Rapagnano – Montegiorgio – San Ginesio | 19.479 |
| 28 – Mogliano – Montegranaro – Civitanova M. | 227.526 |
| 29 – Montegranaro – Montegranaro IPSIA | 4.872 |

SERVIZIO URBANO

La Trasfer gestisce il servizio di T.P.L. urbano della Città di Fermo, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dal Contratto di servizio stipulato in data 29/06/2007 con il Comune di Fermo.

| AUTOLINEE | PERCORRENZE EFFETTUATE |
|----------------|------------------------|
| Città di Fermo | 667.092 |

Il servizio viene svolto con mezzi di vario tipo e dimensione di cui numerosi di recente immatricolazione.

La Società consorziata Steat S.p.A. gestisce il servizio di T.P.L. urbano delle città di Porto Sant'Elpidio e Porto San Giorgio, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dai Contratti di Servizio rispettivamente stipulati in data 23/1/2009 e 31/3/2010 con i suddetti Comuni.

3 INFORMAZIONI

3.1 ACCESSI AI SERVIZI

La Trasfer ha attivato un numero verde (800630715), disponibile nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì: 8:15 – 13:00; 15:15 – 18:00;
- sabato: 8:15 – 13:00

per fornire le più ampie e dettagliate informazioni circa le modalità di effettuazione dei servizi.

La Trasfer ha predisposto ulteriori sistemi di informazione per garantire una completa e diffusa conoscenza riguardo i servizi resi.

A tale proposito, presso tutte le rivendite autorizzate, gli Enti Pubblici, nelle bacheche, nelle pensiline e sulle paline di fermata, è possibile reperire gli orari dei servizi.

Inoltre, sul sito internet della Trasfer, è possibile consultare gli orari dei servizi nonché reperire tutte le informazioni utili alla migliore fruizione del servizio. Il sito è in continuo aggiornamento e presenterà ogni possibile novità per permettere una più agevole fruizione dei servizi (e-commerce, consultazione orari on-line).

Trasfer comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto ai servizi standard in caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate o per cause di forza maggiore mediante avvisi al pubblico che vengono esposti presso le fermate interessate nonché sul proprio sito internet.

Tramite i mass-media vengono diffusi, con sufficiente anticipo, le informazioni più importanti relative ai servizi. I comunicati relativi ad eventuali scioperi vengono trasmessi con almeno 5 giorni di anticipo, come previsto dalla L. 146/1990 e s.m.i..

3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

In attesa di unificare le modalità di vendita dei titoli di viaggio per tutti i propri servizi, l'accesso agli autobus della Trasfer è possibile con le seguenti modalità:

- per usufruire dei mezzi della Steat S.p.A., solo previo acquisto di titoli di viaggio che può avvenire presso la sede della Trasfer o presso le 154 rivendite dislocate nelle località di transito dei servizi;
- per usufruire dei mezzi delle Aziende consorziate nella Sirio S.c.a r.l., richiedendo al

personale in servizio di acquistare a bordo il biglietto di corsa semplice o previo acquisto dell'abbonamento presso le rivendite autorizzate, le sedi delle medesime Aziende consorziate o anche presso la sede della Trasfer.

Sono in vigore le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietti di corsa semplice;
- abbonamenti settimanali;
- abbonamenti mensili;
- abbonamenti speciali studenti;
- abbonamenti a tariffa agevolata (D.G.R. n. 1010 del 29.08.2016);
- abbonamenti integrati con l'Ente Ferrovie dello Stato e con altre aziende di trasporto locali (es. STARTPLUS di Ascoli Piceno, CONTRAM MOBILITÀ di Camerino).

I titoli di viaggio hanno la seguente validità:

| | |
|-----------------------------------|--|
| biglietto di corsa semplice: | tempo necessario ad effettuare la corsa, compresa quella per l'eventuale utilizzo di un servizio unidirezionale in coincidenza a Fermo (minibus e navetta) e Porto San Giorgio (direzione sud o nord); |
| abbonamenti settimanali: | dal lunedì alla domenica; |
| abbonamenti mensili: | da inizio a fine mese; |
| abbonamenti annuali per studenti: | dal 01.09.2022 al 31.08.2023. |

Per acquistare un abbonamento, occorre chiedere il rilascio di una tessera di riconoscimento (validità anni cinque) previa presentazione di n. 1 foto tessera recente ed il pagamento di Euro 5,40. Per acquistare un titolo di viaggio a tariffa agevolata, occorre il rilascio dell'iscrizione al Sistag Regionale da parte del Comune di residenza, previa presentazione della documentazione necessaria. Successivamente l'utente dovrà recarsi presso le sedi di Fermo (Terminal Dondero), Montegranaro (Sam srl) e Montegiorgio (Autoservizi Portesi srl) per il rilascio della tessera agevolata al costo di Euro 2,50 affinché possa essere rilasciato il titolo di viaggio agevolato di cui alla D.G.R. n. 1010 del 29.08.2016).

Il viaggiatore ha il titolo di viaggio in regola se:

- sui mezzi della Steat S.p.A., valida il biglietto nell'apposita oblitteratrice a bordo dei mezzi (ad eccezione degli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali). E' possibile acquistare biglietti a bordo dell'autobus, in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, pagando una maggiorazione di € 1,00. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli vanno segnalati immediatamente al conducente, che provvederà ad annullare il biglietto di corsa semplice;
- sui mezzi delle Aziende consorziate nella Sirio S.c.a r.l., presenta al personale incaricato un titolo di viaggio acquistato presso una rivendita autorizzata, presso le sedi della Trasfer o delle aziende consorziate. In mancanza, può richiedere di acquistare il biglietto a bordo, senza l'applicazione di alcuna maggiorazione.

Per i servizi extraurbani le tariffe applicate corrispondono a quelle approvate dalla Regione Marche come risulta dalla tabella di seguito riportata.

TABELLA TARIFFE EXTRAURBANO

| Fascia Kilom. | 0,1/6 | 6,1/12 | 12,1/18 | 18,1/24 | 24,1/30 | 30,1/36 | 36,1/42 | 42,1/50 |
|---------------------------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Tratta- Tariffa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Biglietto Corsa sempl. | 1.35 | 1.85 | 2.35 | 2.85 | 3.20 | 3.55 | 3.90 | 4.25 |
| Abbonam. Settimanali | 11.30 | 16.20 | 19.80 | 23.40 | 26.10 | 28.40 | 30.60 | 34.70 |
| Abbonam. Mensili | 30.00 | 43.20 | 52.80 | 62.40 | 69.60 | 75.60 | 81.60 | 92.40 |

Per quanto riguarda le tariffe per i titoli di viaggio con agevolazione tariffaria, si rimanda al seguente link: <http://www.trasfer.eu/index.php?action=index&p=26>.

BIGLIETTAZIONE VIRTUALE**MYTRASFER, acquisto tramite l'Official App di Trasfer**

Il Cliente, direttamente da smartphone, può scaricare l'app gratuita MyTrasfer (disponibile per App Store, Google Play e Windows Phone) per l'acquisto di biglietti e rinnovo abbonamenti. Prima di accedere alla funzione di acquisto è necessaria la registrazione.

Sezione acquista: dal menu "Acquista biglietti" è possibile l'acquisto del biglietto "da scaffale" scegliendo liberamente la tipologia, fascia tariffaria e quantità biglietti (si possono acquistare i biglietti tramite un "borsellino virtuale").

Nella stessa sezione è possibile il rinnovo di abbonamenti selezionando "Rinnova abbonamenti": in tal caso, per poter procedere con l'acquisto, è necessario essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Sezione calcola percorso: accedendo alla sezione "Calcola percorso" è possibile visualizzare le soluzioni di viaggio più idonee alle esigenze del viaggiatore: è sufficiente selezionare l'indirizzo di partenza e quello di destinazione, la data e l'ora di partenza per visionare le corse che collegano le due località (se lo smartphone è georeferenziato viene proposto anche il percorso a piedi per raggiungere la fermata più vicina).

Sezione fermate e orari: è possibile consultare tutti gli orari delle corse Trasfer oltre all'orario di transito alle fermate.

I biglietti acquistati con App devono essere obbligatoriamente attivati al momento della salita a bordo utilizzando l'adesivo (stickers con icona Trasfer presente su tutti i mezzi Trasfer in prossimità della validatrice) tramite uno dei due sistemi a disposizione:

- inquadrando il QR-Code presente sull'adesivo;
- manualmente inserendo il numero seriale del bus (segnalato dall'adesivo) nell'apposito campo presente sullo smartphone.

I titoli di viaggio vengono scaricati in automatico sul device da cui si acquistano e, per ragioni di

sicurezza, restano visibili sono sullo stesso dispositivo (non sono quindi trasferibili ad altri dispositivi).

Il titolo di viaggio attivo sarà conservato nella sezione “I miei titoli”. Va esibito al personale Trasfer in caso di controllo a bordo. Possono essere acquistati più biglietti per più viaggiatori sulla stessa corsa.

Il pagamento dei titoli di viaggio va effettuato con Carta di Credito, mediante il circuito Satispay ovvero tramite l’utilizzo del “borsellino virtuale”.

App Mycicero

Trasfer è entrata a far parte della piattaforma di bigliettazione virtuale Mycicero per l’acquisto di biglietti ed abbonamenti. Il Cliente, direttamente da smartphone, può scaricare, a tale scopo, l’app gratuita MyCicero (disponibile per App Store, Google Play e Windows Phone). Dopo essersi registrati bisogna accedere alla sezione “Trasporto”. Da questa sezione si può accedere al menù “Biglietteria” oppure “Soluzioni di Viaggio”. Dal menù Biglietteria dopo aver scelto l’azienda è possibile l’acquisto del biglietto da “scaffale” scegliendo liberamente la tipologia, fascia tariffaria e quantità biglietti. I biglietti acquistati, per l’attivazione, devono essere convalidati inquadrando il QR-Code sull’adesivo Mycicero presente a bordo dei bus, in prossimità della validatrice.

Sempre dal menù Biglietteria è possibile il rinnovo di abbonamenti selezionando “Rinnova abbonamenti”: in tal caso, per poter procedere con l’acquisto, è necessario essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Accedendo alla sezione “Soluzioni di Viaggio” è possibile visualizzare le corse disponibili tra le due località selezionate (se lo smartphone è georeferenziato viene proposto anche il percorso a piedi per raggiungere la fermata più vicina).

Il pagamento dei titoli di viaggio va effettuato con Carta di Credito, circuito Satispay ovvero mediante la ricarica del “borsellino virtuale”.

Acquisto on line sul sito internet

Tramite il sito <http://www.trasfer.eu>, nella sezione “acquista”, è possibile procedere al rinnovo del proprio abbonamento.

Per procedere con con il rinnovo dell’abbonamento, è necessario iscriversi ai servizi MyTrasfer / myCicero ed essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Una volta effettuato l’accesso, occorre seguire gradualmente le istruzioni riportate a video.

Il pagamento può essere effettuato con Carta di Credito o mediante il circuito Satispay.

3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA (per gli autobus della Steat S.p.A.)

I sigg. viaggiatori sono tenuti a munirsi dei documenti di viaggio (biglietti o abbonamenti) acquistandoli presso le rivendite autorizzate prima di salire in vettura.

Appena saliti in vettura devono: obliterare, nella macchinetta, i biglietti; conservare i documenti di viaggio per tutto il percorso ed esibirli ad ogni richiesta del personale.

Gli abbonamenti sono strettamente personali.

Il biglietto di corsa semplice può, in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, essere emesso a bordo dal conducente pagando il relativo importo e la maggiorazione di € 1,00 (D.G.R. n. 701/2002).

I viaggiatori devono accertarsi che il prezzo pagato per i documenti di viaggio corrisponda a quello in vigore sul percorso da effettuare e verificare la marcatura del titolo di viaggio da parte della macchina obliteratrice dando tempestiva comunicazione al personale di eventuali anomalie.

3.4 SANZIONI

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

Il viaggiatore che, all'atto del controllo, risulti sprovvisto di valido ed idoneo titolo di viaggio o che presenti un titolo di viaggio irregolare, ai sensi della L.R. n. 12/2009, oltre al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea o stazione di partenza per il percorso già effettuato fino alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 40 a 200 volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico.

In base all'art. 4 della L.R. n. 12 del 26.05.2009, qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare, si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, della L.R. n. 12/2009, all'utente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore, è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria relativa alla percorrenza di riferimento, se entro i 3 giorni successivi alla contestazione presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici della Trasfer, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento dell'infrazione.

Qualora la presentazione dell'abbonamento non avvenga nel termine previsto, si applica la sanzione di cui al **secondo** capoverso del presente articolo.

Il viaggiatore che abbia determinato un danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa determinata dall'art. 3, L.R. n. 12/2009.

3.5 OGGETTI RINVENUTI

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni o perdita degli oggetti trasportati. In caso di danni per responsabilità civile si rinvia al paragrafo **3.7**. "Rimborsi e risarcimenti".

Per segnalare un oggetto smarrito, direttamente nel sito Trasfer alla Sezione "Punto Informativo" cliccando su "Oggetti smarriti" o anche per via telefonica.

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, vengono custoditi dall'azienda ai sensi degli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Se il proprietario è individuabile, viene invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi del proprietario, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di un mese dal ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di valore e documenti di identità.

3.6 RECLAMI

L'azienda gestisce direttamente i rapporti con la clientela; possono essere inoltrati, direttamente nel sito Trasfer alla Sezione "Punto Informativo" cliccando su "Segnalazioni e Reclami" o anche per via

telefonica, reclami, suggerimenti e richieste di informazioni, precisando – oltre alle proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico – ogni altro elemento utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale disservizio.

L'Ufficio Rapporti con l'Utenza aprirà un'apposita pratica per ogni segnalazione ed espletterà le necessarie indagini per accertare i motivi delle anomalie segnalate, sia per individuare eventuali responsabilità interne od esterne all'Azienda, sia per fornire esauriente risposta all'utenza.

La Trasfer si impegna ad evadere le pratiche relative ai reclami con tempestività e, comunque, entro un tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza.

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5, del D.Lgs. 169/2014, si precisa che ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborso per servizi non effettuati o irregolari

La Trasfer prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause non dipendenti dall'organizzazione della Trasfer, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Il rimborso è costituito dal prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, dal prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto diverso dall'autobus, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a:

Trasfer S.c.a r.l.
Via Giovanni da Palestrina n. 63
63900 – Fermo

Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda prevede il risarcimento di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni causati a passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita/discesa dello stesso;

- per danni ai bagagli ed alle cose in genere trasportate da terzi (escluso denaro, preziosi e titoli); in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per disporre del risarcimento l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

Trasfer S.c.a r.l.
Via Giovanni da Palestrina n. 63
63900 – Fermo

che provvederà ad esperire le necessarie procedure.

4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trasfer, nella logica di perseguire il miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, ha definito nella Politica per la Qualità gli obiettivi cui attenersi per garantire efficienza ed efficacia riguardo i servizi erogati.

4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

Sono di seguito stralciati integralmente dal documento Politica per la Qualità gli obiettivi da perseguire:

- *affrontare il nuovo panorama del mercato con capacità di progettazione del servizio ai fini erogarlo in termini competitivi sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia, della remuneratività;*
- *garantire un miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sotto il profilo di:*
 - *comunicazioni sulle modalità di erogazione del servizio;*
 - *cura del comportamento degli operatori di esercizio;*
 - *adozione di servizi accessori per migliorare il livello di 'comfort' del servizio;*
 - *raccolta delle segnalazioni inerenti reclami e suggerimenti.*
- *garantire capacità di operare per obiettivi e risultati attesi nella logica della pianificazione e del controllo delle attività;*
- *sviluppare una struttura organizzativa flessibile in un contesto di mercato in evoluzione attuando il processo di delega in sintonia con i livelli di autorità, i livelli di responsabilità, gli obiettivi specificamente attribuiti;*
- *sviluppare le risorse umane sotto il profilo delle capacità imprenditoriali, manageriali, professionali mediante:*
- *specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale;*
- *istituzione di corsi di formazione per il personale e incontri per sviluppare temi specifici;*
- *sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione e controllo degli interventi di manutenzione sugli autoveicoli, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità avvalendosi delle risorse informatiche recentemente introdotte;*
- *sviluppare le soluzioni orientate al rispetto ambientale;*
- *privilegiare la politica di rinnovo del parco mezzi attraverso l'acquisizione di nuovi autobus al*

fine di offrire un servizio qualitativamente migliore sotto il profilo della sicurezza e del comfort e nel pieno rispetto dell'ambiente;

- *migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza dell'informazione verso il cliente mediante l'analisi dei suggerimenti e reclami;*
- *monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori, sondaggi e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati.*

Per il raggiungimento degli obiettivi è espressamente richiesta la collaborazione, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i componenti l'organizzazione, secondo il grado di autorità e di responsabilità ad ognuno assegnato.

4.2 POLITICA AMBIENTALE

Trasfer si impegna ad avere attenzione per l'Ambiente e di assicurare lo sviluppo sostenibile del territorio su cui opera, attraverso la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività, riducendo l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni in atmosfera.

A questo proposito si impegna inoltre a migliorare le proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e per ridurre il proprio impatto sull'ambiente, tenendo sotto monitoraggio gli aspetti ambientali individuati come significativi.

4.3 FATTORI DELLA QUALITÀ

Nella tabella di seguito riportata sono evidenziati, in riferimento ai fattori di qualità ed agli indicatori definiti dalla Regione Marche, sulla base della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”), gli obiettivi che la Steat persegue nello svolgimento della propria attività nel breve-medio termine.

| AREA DI INTERVENTO | PARAMETRI | OBIETTIVO |
|--|---|---------------------------------|
| REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ | % corse non effettuate su corse totali | 0,50 |
| REGOLARITÀ COMPLESSIVA | % corse limitate su totali | 0,50 |
| REGOLARITÀ SERVIZI A FREQUENZA | % corse regolari su corse totali | 98,00 |
| PUNTUALITÀ SERVIZI A ORARIO | % corse in ritardo/anticipo su corse totali | 1,00 |
| COMFORT | | |
| CARATTERISTICHE DEI MEZZI | % mezzi ribassati | 10,00 |
| | % mezzi con età inferiore a 5 anni | 30,00 |
| | % mezzi climatizzati | 25,00 |
| | % mezzi idonei a portatori di handicap | 5,00 |
| PULIZIA ORDINARIA MEZZI INTERNA | frequenza media interventi (gg) | 1 al giorno |
| PULIZIA ORDINARIA MEZZI ESTERNA (LAVAGGIO) | frequenza media interventi (gg) | ogni 6 gg |
| PULIZIA STRAORDINARIA (LAVAGGIO E SANIFICAZIONE INTERNA) | frequenza media interventi (gg) | ogni 60 gg |
| STRUTTURE APERTE AL PUBBLICO | % pensiline su totale fermate | 2,00 |
| FERMATE | % fermate con sedili | 1,00 |
| SICUREZZA | | |
| INCIDENTALITÀ MEZZI DI TRASPORTO | N. sinistri/vetture - km | 1/40.000 |
| INCIDENTALITÀ PASSIVA MEZZI DI TRASPORTO | N. sinistri/vetture - km | 1/60.000 |
| VETUSTÀ MEZZI | % mezzi con età superiore a 10 anni | 65,00 |
| SICUREZZA DEGLI UTENTI | Numero denunce | 20 |
| INFORMAZIONE E ACCESSO ALLA RETE | | |
| ALLE FERMATE | % di fermate con palina | 50,00 |
| | % di fermate con orario | 50,00 |
| PUNTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE E VENDITA | N. punti attivati | 3 |
| | Fasce orarie di operatività | 8.15-12/15.15-18 |
| | Materiale informativo all’utenza | sito internet |
| PUNTI DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO | N. rivendite | 170 |
| | N. emettitrici automatiche | 0 |
| RECLAMI | Modalità e tempi raccolta reclami | telefonici/scritti (fax,e-mail) |
| | Modalità e tempi di risposta | 30 giorni |

4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dall'Ente Committente, Trasfer si impegna a verificare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di diagnosticare il livello di qualità del servizio erogato, ma anche quello di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire le componenti della qualità che più direttamente influenzano la soddisfazione;
- valutare la corretta allocazione delle risorse, la pianificazione degli investimenti, orientando le priorità verso gli aspetti del servizio considerati critici dai clienti.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

| ASPETTI DEL SERVIZIO | SPECIFICHE |
|--|--|
| Sicurezza del viaggio | condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo |
| Sicurezza personale e patrimoniale | sicurezza da furti e molestie durante il viaggio |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | frequenza/numerosità delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea |
| Confortevolezza e pulizia dei mezzi | comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili,), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere (affollamento), disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine |
| Informazioni e servizi alla clientela | diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i biglietti e gli abbonamenti, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti) |
| Aspetti relazionali | cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale |
| Attenzione all'ambiente | in termini di rumore, in termini di inquinamento dell'aria |

Entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda intende predisporre una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente e trasmetterla al "Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri come richiesto dalla Direttiva.

5 ALLEGATI**5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO****RIVENDITA BIGLIETTI****ALTIDONA****zona Marina di Altidona**

| | | |
|---|---------------|------------------------|
| Bar-Hotel "Caprice" di Bulgini Giovanni | Bar | Via Aprutina, 43/45/47 |
| Cartolibreria Mappamondo | Cartolibreria | Via Colombo, 9 |

AMANDOLA

| | | |
|--------------------------------------|------------|-----------------------|
| Annessi Roberto | Cartoleria | Via C.Battisti, 18-20 |
| Bar la Stazione snc di Valori Flavio | Bar | Via Zoccolanti, 4 |

BELMONTE PICENO

| | | |
|--------------------|--------------|------------------------|
| Innamorati Martina | Supermercato | L.go S.Baglioni, 22/23 |
|--------------------|--------------|------------------------|

CAMPOFILONE

| | | |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------|
| Tabaccheria Betty di Moschettoni Gina | Tabaccheria | B.go San Patrizio, 60 |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------|

CARASSAI

| | | |
|-------------------|-------------|---------------------|
| Malavolta Luigino | Tabaccheria | Via XX Settembre, 3 |
|-------------------|-------------|---------------------|

CIVITANOVA MARCHE

| | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------------------|
| Ceroni Mirella Rivendita n.14 | Tabaccheria | Piazza rosselli, 15 |
| TabaccheriaPaoloni | Tabaccheria | Via G.d'Annunzio, 45/47 |
| Tabaccheria n.6 di Carassai Helenio | Tabaccheria | Via Bengasi, 6 |
| Tabaccheria Giannini | Tabaccheria | Via Carducci, 49/C |
| Tabaccheria Parigi Valentina | Tabaccheria | Via Cecchetti, 69 |
| Tabaccheria Regina Elena | Tabaccheria | Via Regina Elena, 18 |

CUPRAMARITTIMA

| | | |
|--------------------|-------------|------------------------|
| Massarenti Manuela | Tabaccheria | P.zza della Libertà, 8 |
|--------------------|-------------|------------------------|

FALERONE

| | | |
|-------------------|-------------|---------------------|
| Tacchetti Gaetano | Tabaccheria | Via della Pace, 6/G |
|-------------------|-------------|---------------------|

zona Piane di Falerone

| | | |
|----------------------------|-------------|----------------------------|
| Ciccangeli Luisa | Tabaccheria | Via della Resistenza, 60 |
| Torrefazione Caffè Teodori | Bar | Via della Resistenza, 22/B |

| | | |
|-----------------------------|-------------|-----------------------------|
| Tabaccheria Edicola Bottoni | Tabaccheria | Via della Resistenza, 157/B |
|-----------------------------|-------------|-----------------------------|

FERMO**Terminal**

| | | |
|--------------|-----|---------------|
| Terminal Bar | Bar | Via Tomassini |
|--------------|-----|---------------|

zona Capodarco

| | | |
|-------------------------------------|------------|-------------------|
| La Vottega di Magnaguadagno Daniele | Alimentari | Via Adriatica, 33 |
|-------------------------------------|------------|-------------------|

zona Paludi

| | | |
|---------------|-----|-----------------|
| Bar San Marco | Bar | Via Paludi, 374 |
|---------------|-----|-----------------|

zona Campoleggio

| | | |
|--|-------------|------------------|
| Angolo In di Benedetto Diana Benedetta | Tabaccheria | L.go Fogliani, 1 |
| Punto 3 di Vallesi Alessandra | Tabaccheria | C.so Cavour, 121 |
| Bar I.T.I. | Bar | I.T.I. |
| Caffè Fleet di Giommarini Marco | Bar-Edicola | C.so Cavour, 156 |

zona Cappuccini

| | | |
|-----------------------|-----|---------------|
| Caffè Mania | Bar | Via Diaz, 175 |
| Farroni Federico n°29 | Bar | Via Diaz, 214 |

zona Casabianca/Lido di Fermo/San Marco/Lido San Tommaso/Lido Tre Archi

| | | |
|---------------------------|-------------|--------------------------|
| Capo Nord snc | Bar | Via Girardi, 3 |
| Mazzoni Brunella | Tabaccheria | Via Casabianca, 5/7 |
| Tripi Marco (solo estiva) | Edicola | Via Casabianca |
| Lamas Tabacchi | Tabaccheria | Via 5 Giornate |
| Tabaccheria Santoni | Tabaccheria | Viale del Lido, 37 |
| Camilli D.M.G. | Edicola | Via Pietro Nenni, 36 C/D |
| Renzi Dania | Tabaccheria | Via Nazionale, 171 |

zona Campiglione

| | | |
|--------|-----|---------------------|
| Mayday | Bar | Via Prosperi, 36/38 |
|--------|-----|---------------------|

zona Conceria

| | | |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| Tabaccheria n.24 di Del Gatto Simone | Tabaccheria | Via Salvemini, 30 |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|

zona Ete/S.Cuori/Salvano

| | | |
|-------------------|-------------|----------------------|
| Bar Tiffany | Bar | Via San Martino, 94 |
| Bar Bruni | Bar | Via Egidi, 58 |
| Tabaccheria Bruni | Tabaccheria | Via Castiglione, 7/A |
| Tabacchi Salvano | Tabaccheria | Via Egidi, 20 |

zona Marina Palmense

| | | |
|---|-------------|---------------------------|
| Romanelli Daniela | Tabaccheria | Via della Libertà, 9 |
| zona Piazza del Popolo | | |
| Bernardi Luca | Tabaccheria | C.so Cefalonia, 68 |
| Cruciani Alessandro | Tabaccheria | P.zza del Popolo, 20 |
| Moretti Giovanna | Edicola | P.zza del Popolo, 35 |
| L'angolo della Notizia | Edicola | Piazzale Azzolino, 17 |
| zona San Francesco | | |
| Tabaccheria n. 5 di Rocchi Stefania | Tabaccheria | Piazza Dante, 1 |
| zona San Giuliano/Carceri | | |
| Calvaresi Roberto | Tabaccheria | Via A.Murri, 23 |
| Tabaccheria n. 15 - Santarelli Simone | Tabaccheria | Viale XX Giugno, 69 |
| zona Santa Caterina | | |
| Lauri Irene | Tabaccheria | Via Pompeiana, 52 |
| Rossi Rossella | Edicola | Via Trieste |
| zona Santa Petronilla | | |
| Crazy Phone di Ferroni Giovanni | Tabaccheria | Via Giammarco, 5/b |
| zona Tiro a Segno/Seminario | | |
| Spaccio 21 | Tabaccheria | Via Tiro a Segno, 69 |
| Del Gatto Mauro Rif.Eni | Benzinaio | Via Salvo d'Acquisto, 121 |
| zona Viale Trento / Cimitero | | |
| Bar Primavera di Boccatonda e Paniccà | Bar | Viale Trento, 146 |
| Traini Massimo | Tabaccheria | Viale Trento, 198 |
| Rosa Roberto - Fiori & Colori | Fioraio | C.da Mossa, 83 |
| Rogante Sandro | Distr. AGIP | Viale Trento, 69 |
| Tabaccheria n°18 di Cardinali Simona | Tabaccheria | Viale Trento 130 |
| zona Villa Verde/Brunforte | | |
| Sonny Bar | Bar | Piazza Ostilio Ricci, 5 |
| L'Angolo di Silvia di Borraccini Silvia | Edicola | Via della Carriera |

GROTTAMMARE

| | | |
|--|-------------|---------------------|
| Tabaccheria Marchionni di Patragnoni Veronica | Tabaccheria | Via Ischia, 193/195 |
| Rocchi Giuseppe | Tabaccheria | C.so Mazzini, 12 |

GROTTAZZOLINA

| | | |
|------------------|------------|--------------------------|
| Rogante Brunella | Ferramenta | Via Montottonese sud, 12 |
|------------------|------------|--------------------------|

| | | |
|---------------------------|-------------|--------------------------------|
| Tabaccheria Santoni Paolo | Tabaccheria | Piazza Marconi, 17 |
| Fiacconi Roberto | Edicola | Starda Fermana |
| Tabaccheria Mara Fabiani | Tabaccheria | Strada Provinciale Bolzetta, 2 |

MACERATA

| | | |
|--|-------------|-------------------------------------|
| Terminal Marche Bus Scarl | Terminal | P.zza Pizzarello-Via Valentini, snc |
| Tabaccheria Cairoli | Tabaccheria | C.so Cairoli, 38 |
| Galassi Franco | Tabaccheria | C.so Cairoli, 167 |
| Telefonia Store | Edicola | Piazza XXV Aprile, 11 |
| Giacomini Di Bettucci Maria Ivana Cartoleria | Tabaccheria | Piazza della Liberta', 10 |

zona Piediripa

| | | |
|--------------------|-------------|-------------------|
| Tabaccheria Marica | Tabaccheria | Via Filippo II, 1 |
|--------------------|-------------|-------------------|

MAGLIANO DI TENNA

| | | |
|------------------|------------|---------------------|
| Belleggia Tamara | Cartoleria | Via San Filippo, 43 |
|------------------|------------|---------------------|

MONTALTO MARCHE

| | | |
|--------------------|-------------|-------------|
| Tabaccheria TabUno | Tabaccheria | Via Roma, 5 |
|--------------------|-------------|-------------|

MONTAPPONE

| | | |
|-----------------------|-----|---------------|
| Bar Centrale Ruyi snc | Bar | PiazzaRoma, 1 |
|-----------------------|-----|---------------|

MONTEFIORE

| | | |
|-------------------|-------------|----------------|
| Marinelli Candido | Tabaccheria | Via G.Bruno, 8 |
|-------------------|-------------|----------------|

MONTEFORTINO

| | | |
|-------------------------------|-------------|------------------------|
| Tabaccheria Vettore 6,5 | Tabaccheria | Via Adolfo Petetta, 21 |
| Camping Sibilla (solo estiva) | Campeggio | Via Tenna |

Località Ambro

| | | |
|--------------------------------------|-------|----------------|
| Hotel Ristorante Ambro (solo estiva) | Hotel | Località Ambro |
|--------------------------------------|-------|----------------|

MONTEGIBERTO

| | | |
|----------------|-------------|--------------------|
| Punto Tabacchi | Tabaccheria | Via La Madonna, 43 |
|----------------|-------------|--------------------|

MONTE SAN GIUSTO

| | | |
|------------------------------|-------------|----------------------------|
| Quarchioni Mauro | Tabaccheria | C.so della Costituzione, 1 |
| La Dea Bendata | Tabaccheria | Via Panette, 4 |
| Bar Vogue di Lattanzi Oriano | Bar | Via Purità, 60 |

zona Villa San Filippo

| | | |
|-----------------|-----|-----------------------|
| Bar San Filippo | Bar | Via Ponte Chienti, 20 |
|-----------------|-----|-----------------------|

Il Cerino di Richioni Claudio, 112 Tabaccheria Via Villa San Filippo, 112

MONTE SAN MARTINO

Regoli Ivano snc Alimentari C.da Molino, 55

MONTE SAN PIETRANGELI

Hotel Pina Bar Via Roma, 25/27
Lattanzi Maria Tabaccheria Via San Biagio, 85
Bar del Borgo Bar Via Borgo Regina Margherita, 58

MONTE URANO

Bar Postacchini Bar Via Rimembranze, 6
Cartolibreria Corsi Novella snc Cartoleria Via Verga, 3

MONTEGIORGIO

"Bar Piccadilly" snc Alessandrini Bar Via O. Diotallevi, 21
Alessandrini Daniela Ricevitoria C.so Italia, 27

zona Piane di Montegiorgio

Mattii Maurizio Tabaccheria Via Faleriense est 8

MONTEGRANARO**zona Montegrano - Centro**

Strappa Tania Tabaccheria Via Zaccagnini, 70/72/76
Tabaccheria n°1 Colella Stefano Tabaccheria Via Elpidiense Nord, 38/40
Foresi Giuseppe Tabaccheria Via Elpidiense Sud, 101
Uffico 2000 di Pangrazi Flavio Tabaccheria Piazza San Severino, 1

zona Montegrano-S.Maria/Ospedale

Old Way di Ciampechini Bar Via Fermana Nord, 16/18

MONTEPARO

Bar Enzo Bar Largo C.Marconi, 1

MONTERUBBIANO

Gfm Tabacchi di Del Medico Giorgio Tabaccheria Corso Italia, 13
Monti Adelaide Edicola Via Laurenzi, 6

zona Rubbianello

Bar Val Verde di Properzi Oliviero Bar Via Raffaello Sanzio, 5
Konbini Edicola Via Raffaello Sanzio, 68

MONTOTONE

I Giardini di Marzo Tabaccheria Via Trieste, 24

MORESCO

| | | |
|------------|-----|--------------|
| Lady Sposa | Bar | Via Monti, 3 |
|------------|-----|--------------|

MORROVALLE**zona Trodica**

| | | |
|-----------------------------------|-------------|--------------------------|
| Pistarelli carolina | Tabaccheria | Via Dante Alighieri, 117 |
| Matteo Cafè di Ciampechini Matteo | Bar | Bia xxv Aprile, 51 |

PEDASO

| | | |
|-------------------------------------|---------|-----------------|
| Camilletti's di Camilletti Cristina | Edicola | Via Mazzini, 20 |
|-------------------------------------|---------|-----------------|

PETRITOLI

| | | |
|----------------|-------------|-------------|
| Ls Tabaccheria | Tabaccheria | Via Roma, 8 |
|----------------|-------------|-------------|

zona Valmir

| | | |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| D'Angelo Quintilia | Edicola/Videoteca | Via S. Antonio, 230 |
|--------------------|-------------------|---------------------|

PONZANO DI FERMO**zona Capparuccia**

| | | |
|----------------------------------|------------|---------------|
| "Punto Luce" di Rogante Brunella | Ferramenta | Via Fiume snc |
|----------------------------------|------------|---------------|

PORTO SAN GIORGIO**zona Porto San Giorgio - Centro**

| | | |
|------------------------------------|-------------|----------------------|
| 2M srl | Bar | V.le Don Minzoni, 4 |
| Caffè Gaslini | Bar | P.zza Gaslini, 9 |
| Ercoli Cristina | Tabaccheria | Via Galliano, 66 |
| Bar Florian | Bar | V.le Buoizzi |
| Pranzetti Catia | Edicola | V.le Don Minzoni |
| Fiorentino Chiara | Tabaccheria | C.so Garibaldi, 165 |
| Edicola Italia di Proietto Liliana | Edicola | V.le Cavallotti |
| Edicola Centro | Edicola | V.le Cavallotti, snc |

zona Porto San Giorgio - Nord

| | | |
|----------------------------|-------------|---------------------|
| Mascitelli Colomba | Ricevitoria | B.go A.Costa, 270 |
| Tabaccheria Frattani Fabio | Tabaccheria | Viale dei Pini, 107 |

zona Porto San Giorgio - Sud

| | | |
|------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Moretti Annalisa | Tabaccheria | Via G. Rossini, 24 |
| Zeta srl | Edicola | Via Petrarca, 6/a |
| Tabaccheria Lanciotti Simone | Tabaccheria | Via Ugo Foscolo, 19 |
| Moschini Emidio | Tabaccheria | Via della Repubblica, 78/A-80 |
| Bar-Tabacchi "Le Vele" | Bar | Piazza IV Giornate di Napoli, 1 |

La Perla dell'Adriatico Area Sosta Camper Via San Martino,13

PORTO SANT'ELPIDIO**zona P.S.Elpidio - Centro/Nord**

| | | |
|--------------------------------------|-------------|---------------------|
| Filoni Mauro | Tabaccheria | C.so Umberto I, 682 |
| Linu's di Liverotti Stefano & C. sas | Bar | Piazza Virgilio, 9 |
| Simoni David | Tabaccheria | Via Umberto I, 152 |
| Di tutti i Colori | Tabaccheria | Via Cavour, 40 |
| Tabaccheria Fedeli | Tabaccheria | Via Umberto I, 387 |

zona P.S.Elpidio Faleriense

| | | |
|------------------------------------|--------------|---------------------------|
| Capo Nord di Aria Daniele e C. snc | Bar | Via Mazzini, 144 |
| Iualè Alberto | Tabaccheria | Via Mazzini, 82 |
| Cinque Giornate di Mu Zhoug Yi | Oggettistica | Largo della Resistenza, 3 |

zona Cretarola

| | | |
|------------------|-----|---------------|
| Bar Lorenzo Srls | Bar | Via Garda, 43 |
|------------------|-----|---------------|

zona Fonte di Mare

| | | |
|--------------------|--------------|---------------------------|
| Star Food S.r.l.s. | Bar-Pizzeria | Centro Commerciale Auchan |
|--------------------|--------------|---------------------------|

zona Corva

| | | |
|----------------|-------------|---------------|
| Cappella Luisa | Tabaccheria | Via Corva, 52 |
|----------------|-------------|---------------|

RAPAGNANO

| | | |
|-------------------|-----|-----------------|
| Vesprini Leoncina | Bar | V.le Europa, 40 |
|-------------------|-----|-----------------|

zona Piane Rapagnano

| | | |
|--------------------|-----|------------------------------|
| Caffetteria Funari | Bar | Via Don Leonardo Piciotti, 2 |
|--------------------|-----|------------------------------|

SANT'ELPIDIO A MARE**zona Sant'Elpidio a Mare - Fal.se**

| | | |
|--------------------------------------|-------------|--------------------------|
| Concetti Danilo | Tabaccheria | Via Santa Caterina, 1606 |
| Tabaccheria Cardinali | Tabaccheria | Strada Faleriense |
| Tabaccheria n.8 di Alessandro Pavoni | Tabaccheria | Via Faleriense, 4806 |

zona Sant'Elpidio a Mare - Centro

| | | |
|--|-------------|-----------------------|
| Tabaccheria n°12 - Rossi Primo | Tabaccheria | Via Porta Romana, 136 |
| Cafè Roma - Idea Fissa | Bar | Via Roma, 6 |
| Tabacchi Lotto Articoli Regalo Valentini Monica | Tabaccheria | Via Celeste 2 |

zona Casette

| | | |
|--------------------------|-----|-------------------|
| Bar Pasticceria Almerina | Bar | Piazza Mazzini, 2 |
|--------------------------|-----|-------------------|

zona Cascinare

Alimentari Quadrifoglio

Alimentari

Via F.Turati, 380

zona Castellano**SERVIGLIANO**

Tabaccheria Ridolfi

Tabaccheria

Corso Navarra, 31

SAN BENEDETTO DEL TRONTO

Tabaccheria n.2 Consorti Irene

Tabaccheria

Corso Mazzini, 7

SANTA VITTORIA IN MATENANO

Tempestilli Massimiliano

Alimentari-
Tabaccheria

Corso G. Matteotti, 68

TORRE SAN PATRIZIO

Bar Amici Miei

Bar

Via D'Annunzio, 5/6

RIVENDITE ABBONAMENTI**AMANDOLA**

Bar La Stazione snc di Valori Flavio

Bar

Via Zoccolanti, 4

FERMO

Trasfer Scarl

Terminal Dondero

Via E. Tomassini

MONTEGIORGIO

Autoservizi Portesi S.r.l.

Uffici

Via Rossini, 5

MONTEGRANARO

Sam S.r.l.

Uffici

Via Ermete di Battista, 18

MONTERUBBIANO**zona Rubbianello**

Bar Val Verde di Properzi Oliviero

Bar

Via Raffaello Sanzio, 5

PEDASO

Camilletti's di Camilletti Cristina

Edicola

Via Mazzini, 20

PORTO SAN GIORGIO

| | | |
|-----------------|-------------|---------------------|
| Frattani Fabio | Tabaccheria | Viale dei Pini, 107 |
| Pranzetti Catia | Edicola | Viale Don Minzoni |

PORTO SANT'ELPIDIO

| | | |
|--------------|-------------|--------------------|
| Simoni David | Tabaccheria | Via Umberto I, 152 |
|--------------|-------------|--------------------|

SANT'ELPIDIO A MARE

| | | |
|----------------------------------|-------------|-----------------------|
| Tabaccheria n. 12 di Rossi Primo | Tabaccheria | Via Porta Romana, 136 |
|----------------------------------|-------------|-----------------------|

5.2 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Il presente allegato riporta in modo esaustivo e sintetico gli aspetti della Carta della Mobilità inerenti il regolamento del trasporto e i diritti e doveri del viaggiatore. E' conforme al dettato della Delibera della Giunta Regione Marche n. 633 del 23/5/2005 e s.m.i.. Esso è affisso sugli autobus di linea e presso le biglietterie aziendali ed è pubblicato nel sito internet.

E' fatto obbligo ai viaggiatori di attenersi scrupolosamente alle seguenti disposizioni emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Art. 1 – OBBLIGO DEL TRASPORTO

L'Azienda esegue sulle linee automobilistiche da essa esercitate, alle condizioni ed ai prezzi in vigore, i trasporti delle persone, dei colli a mano ed animali di seguito regolati, secondo le condizioni generali stabilite nel Contratto di Servizio.

Art. 2 – PUBBLICAZIONI ORARI-TARIFFE-CONDIZIONI

L'Azienda espone l'orario ufficiale delle corse - e le relative tariffe - nei propri locali, nei capolinea e nei punti di fermata.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni che debbono essere preventivamente rese note all'utenza.

Art. 3 – OBBLIGATORIETÀ DELLE CONDIZIONI E TARIFFE

Le vigenti condizioni e tariffe, debitamente approvate dalla Regione Marche, sono integralmente applicabili. Qualsiasi modifica deve essere preventivamente autorizzata e resa nota all'utenza mediante pubblicazione.

Art. 4 – ACCESSO AGLI AUTOBUS

L'accesso agli autobus avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo le linee esercitate dalle singole aziende.

Il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura.

Il passeggero in attesa di scendere deve manifestare per tempo la propria intenzione, utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata.

La salita deve avvenire esclusivamente dalla porta anteriore ed i passeggeri in salita debbono esibire all'autista il titolo di viaggio, in difetto i passeggeri possono acquistare il titolo di viaggio a bordo ovvero scendere dal mezzo: la discesa deve avvenire esclusivamente dalle porte posteriori.

Durante il periodo di validità del calendario scolastico, limitatamente ai servizi urbani, l'obbligo di salita anteriore con esibizione del titolo di viaggio è derogato nelle fasce orarie 07:00-08:00 e 13:00-14:00.

Art. 5 – COMPORTAMENTO IN VETTURA

Sugli autobus a tre porte, i passeggeri devono salire dalla porta anteriore o posteriore e scendere da quelle centrali.

Sugli autobus a due porte, i passeggeri devono salire dalla porta anteriore e scendere da quella

posteriore.

Il conducente è autorizzato a valutare eventuali situazioni particolari che rendano opportune scelte diverse: pertanto, nel caso di salita dalla porta posteriore in autobus a due porte, il passeggero è comunque tenuto a provvedere all'obliterazione del titolo di viaggio.

I passeggeri in piedi devono sorreggersi agli appositi sostegni o maniglie.

I passeggeri sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito.

I passeggeri che dovessero rinvenire oggetti in vettura hanno l'obbligo di consegnarli al conducente.

Il conducente non può essere distolto dalla guida: i passeggeri sono pertanto tenuti a rivolgersi al conducente solo alle fermate o per le segnalazioni previste dalle norme sopra indicate.

È vietato:

- salire quando la vettura è segnalata completa;
- salire o scendere quando la vettura è in movimento;
- salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli stabiliti come fermate;
- danneggiare o insudiciare i veicoli, le attrezzature, le pareti, gli accessori e suppellettili;
- occupare più di un posto, ingombrare i passaggi o le porte dell'autobus;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo al conducente del mezzo ed agli altri passeggeri. Nei casi di manifesto disturbo agli altri viaggiatori il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle Forze di Polizia;
- fumare;
- sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno ai passeggeri ed ai veicoli;
- 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 ed agli altri occupanti del mezzo;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso dei viaggiatori interessati;
- distribuire manifesti o oggetti di pubblicità, affiggere avvisi, distribuire o vendere oggetti anche a scopo di beneficenza, senza il consenso dell'Azienda.

Art. 6 – TITOLI DI VIAGGIO

La tipologia dei biglietti e degli abbonamenti e le relative tariffe sono stabilite dalla Regione Marche che vi provvede con apposito atto amministrativo.

Il biglietto è unidirezionale e non consente soste intermedie, ad eccezione delle corse dirette alla città di Fermo, dove è consentito l'utilizzo di più linee per raggiungere una destinazione urbana con la prima coincidenza possibile.

Biglietti, abbonamenti e qualsiasi documento di viaggio devono essere esibiti al conducente dell'autobus e presentati, a richiesta, al personale incaricato.

Gli abbonamenti sono strettamente personali e pertanto coloro che intendono munirsene devono preventivamente munirsi di tessera di riconoscimento. Per il suo rilascio, occorre compilare un apposito modulo, allegando una foto formato tessera ed € 5,40 per rimborso spese di rilascio (D.G.R. n. 1036 del 08/08/2022): tale documentazione può essere consegnata ai rivenditori autorizzati di abbonamenti Trasfer o presso gli uffici della Trasfer. La tessera ha validità cinque anni.

Le tessere e gli abbonamenti non sono cedibili: pertanto, nel caso fossero presentati da persona diversa dal titolare verranno ritirate ed annullate, senza che il titolare abbia diritto al rimborso. Il documento di

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

Qualsiasi modifica da apportare sulla tessera di riconoscimento (percorso, validità, foto, ecc.), ovvero in caso di deterioramento, furto o smarrimento della stessa, l'interessato può richiedere, presentandosi presso il Terminal Dondero in Via Tomassini, il rilascio del duplicato dietro pagamento dei diritti di segreteria pari ad € 2.50.

Nei casi di furto o smarrimento dell'abbonamento annuale, l'interessato può richiedere, senza spese e presentandosi presso gli uffici della Trasfer, il rilascio del duplicato presentando copia della denuncia sporta presso le Autorità competenti.

Per servirsi degli autobus della azienda consorziata Steat S.p.A., il passeggero è tenuto a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) nelle rivendite a terra e deve provvedere ad obliterare il biglietto nell'apposita macchinetta a bordo degli autobus all'inizio del percorso ed in ogni caso prima di sedersi o comunque prima che l'autobus raggiunga la fermata successiva. Qualora il passeggero sia sprovvisto del documento di viaggio deve segnalarlo al conducente che provvederà, compatibilmente con le esigenze di servizio in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, a rilasciarlo con una maggiorazione di € 1,00 (D.G.R. n. 701 del 17/04/2002). In caso di necessità di acquistare il biglietto a bordo, il passeggero è invitato a presentare denaro contante (possibilmente corrispondente alla tariffa da pagare). I viaggiatori devono accertarsi che il prezzo pagato per i documenti di viaggio corrisponda a quello in vigore sul percorso da effettuare e verificare la marcatura del titolo di viaggio da parte della macchina obliteratrice, dando tempestiva comunicazione al conducente di eventuali anomalie. In tal caso, il conducente provvederà alla convalida del titolo di viaggio.

La Trasfer si riserva di denunciare all'Autorità Giudiziaria i recidivi e le irregolarità che rivestono carattere di frode.

Nel corso dell'anno scolastico è consentito il rimborso dell'abbonamento annuale, a favore degli studenti, per motivi di salute, di rinuncia all'attività scolastica ovvero in caso di variazione di istituto. In tal caso, verrà addebitato il corrispettivo degli abbonamenti mensili, dalla data di decorrenza dell'abbonamento annuale alla data di annullamento dello stesso; verranno inoltre addebitati diritti di segreteria pari ad € 20,00.

Con la richiesta di rimborso, l'abbonato dovrà allegare la seguente documentazione:

- in caso di cessazione dell'attività scolastica o di trasferimento presso altro istituto, dichiarazione del competente istituto scolastico;
- per motivi di salute, certificato medico che attesti l'impossibilità di utilizzare i mezzi pubblici fino al termine dell'anno scolastico.

Art. 7 – SANZIONI AMMINISTRATIVE

L'attività di controllo viene eseguita da personale, in divisa o in borghese, dotato di regolare documento di identificazione attestante il ruolo di "Agente di Polizia Amministrativa". Detto personale, nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio, rivestono la qualità di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il passeggero, nel caso in cui gli venga richiesto, è tenuto a dare ed a documentare le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Il viaggiatore, sprovvisto di documento di identità, può essere invitato a discendere dall'autobus e sottoposto ad identificazione presso le competenti autorità.

Il passeggero che sia sprovvisto di un valido ed idoneo titolo di viaggio (biglietto o abbonamento non timbrato, scaduto, non accompagnato dai documenti richiesti, alterato o contraffatto), è soggetto alle sanzioni previste dalla L.R. n. 12/2009. In particolare:

- nel caso in cui il viaggiatore venga sanzionato per assenza di valido ed idoneo titolo di viaggio

ovvero per il possesso di un titolo di viaggio irregolare, lo stesso può procedere al pagamento nella misura minima, entro 3 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale, per un importo pari ad € 54,00, oltre al prezzo della tariffa evasa ed alle eventuali spese di notifica direttamente presso gli uffici della Trasfer ovvero mediante bonifico bancario;

- nel caso in cui il titolare di regolare abbonamento nominativo venga sanzionato in quanto momentaneamente sprovvisto di detto titolo al momento del controllo, entro 3 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale può recarsi presso gli uffici della Trasfer presentando il proprio abbonamento e la tessera di riconoscimento, pagando una somma, a titolo di sanzione, pari al doppio della tariffa ordinaria.

Qualora l'obbligo di pagamento non sia stato assolto nei termini di cui sopra, il trasgressore può estinguere la sanzione, entro 60 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale, mediante il pagamento in misura ridotta pari ad € 90,00, oltre al prezzo della tariffa evasa ed alle eventuali spese di notifica, come previsto dall'art. 9 della L.R. n. 33/1998, direttamente presso gli uffici della Trasfer ovvero mediante bonifico bancario.

Il trasgressore o l'esercente l'autorità sullo stesso (in caso di minore o di incapace), entro 30 giorni dalla data della consegna o della notificazione della copia del verbale, può far pervenire propri scritti difensivi in carta semplice, spedendoli mediante lettera raccomandata A/R, e-mail, Pec o consegnandoli direttamente presso gli uffici della Trasfer che, in tal caso, ne rilascia ricevuta. I soggetti di cui sopra possono, altresì, chiedere di essere sentiti dal soggetto competente ad irrogare la sanzione.

Tali scritti dovranno inderogabilmente, a pena di inammissibilità, contenere copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, onde permettere all'azienda di accertare l'identità del proponente. Si consiglia inoltre di fornire un recapito telefonico ed un indirizzo e-mail per eventuali comunicazioni. I dati forniti saranno trattati dalla Trasfer nel pieno rispetto della privacy secondo la normativa vigente.

Trascorso il termine dei 60 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale senza che sia stato effettuato il pagamento, anche in presenza di scritti difensivi l'organo cui spetta irrogare l'ordinanza-ingiunzione è la società Trasfer S.c.a r.l..

La sanzione irrogata mediante ordinanza-ingiunzione può essere rateizzata, su richiesta dell'interessato che si trova in condizioni economiche disagiate, con le modalità previste dall'articolo 26 della Legge n. 689/1981.

Qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare, si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo pari ad € 270,00.

Saranno altresì sanzionati coloro che arrecheranno danni ad attrezzature e beni strumentali dell'impresa ai sensi dell'art. 3 della L.R. n. 12 del 26/05/2009, oltre al risarcimento del danno derivante, che sarà quantificato e notificato successivamente.

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento, gli interessati possono proporre opposizione, davanti al Giudice di Pace competente per territorio, entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. Il termine è di 60 giorni se l'interessato risiede all'estero. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale è allegata l'ordinanza notificata. Il ricorso deve contenere altresì, quando l'opponente non abbia indicato un suo procuratore, la dichiarazione di residenza o la elezione di domicilio; in assenza di tale specificazione, le notificazioni al ricorrente vengono eseguite mediante deposito presso la cancelleria del giudice adito. Quando è stato nominato un procuratore, le notificazioni e le comunicazioni nel corso del procedimento sono effettuate nei suoi confronti secondo le modalità stabilite dal Codice di Procedura Civile. L'opposizione non sospende l'esecuzione del provvedimento, salvo che il Giudice, concorrendo gravi motivi, disponga diversamente con ordinanza non impugnabile.

Salvo che sia stata proposta opposizione ed il Giudice non abbia sospeso l'esecuzione dell'ordinanza-

ingiunzione di pagamento, decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento, il soggetto che ha emesso l'ordinanza-ingiunzione procede nei confronti del trasgressore e dell'esercente l'autorità sul minore, alla riscossione delle somme dovute in base alle norme vigenti anche tramite società autorizzate alla riscossione.

I pagamenti delle sanzioni amministrative possono sempre essere effettuati:

- presso il Terminal Dondero, sito in Fermo, in Via Tomassini - Tel.: 0734229400. Gli uffici sono aperti al pubblico, dal lunedì al venerdì, nelle seguenti fasce orarie: 8:15 – 13:00; 15:15 – 18:00;

- mediante bonifico bancario alle seguenti coordinate:

- Beneficiario: Trasfer S.c.a r.l.
- Codice IBAN: IT43Q0615069451CC0020039556
- Banca: Carifermo S.p.A., filiale di Campoleggio
- Causale: riportare il numero e la data del verbale oppure dell'ordinanza-ingiunzione.

Art. 8 - BAMBINI

I bambini di età inferiore a 6 anni, se accompagnati da adulti, sono esentati dal pagamento del biglietto, a condizione che non occupino posti a sedere.

Possono essere introdotti in vettura passeggeri o carrozzine per bambini. L'accesso all'autobus potrà essere effettuato solo dopo che i passeggeri a bordo in procinto di scendere siano giunti a terra. I passeggeri o carrozzine possono restare aperti solo ed esclusivamente qualora sia possibile posizionarli nell'area priva di sedili destinata ai disabili (ove presente), sempre che tale area non sia già impegnata da passeggeri che hanno titolo per occuparla. È comunque vietato mantenerli aperti in caso di condizioni di particolare affollamento della vettura e qualora impediscano il libero movimento dei passeggeri. In tali casi passeggeri o carrozzine devono essere ripiegati ed i bambini, una volta a bordo, vanno tenuti in sicurezza, sulle ginocchia o in braccio agli accompagnatori. Passeggeri e carrozzine devono comunque rispettare le norme previste per il trasporto bagagli.

Art. 9 – TRASPORTO DI BAGAGLI

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 75 x 50 x 25 o a kg. 10. L'ammissibilità di ulteriori colli è subordinata alla disponibilità di spazio e di peso. Per ciascun collo ulteriore, fino ad un massimo di due bagagli, il passeggero dovrà acquistare un biglietto di corsa semplice.

È concesso il trasporto gratuito di:

- passeggeri o carrozzine per bambini;
- 1 (uno) strumento musicale portatile.

I bagagli devono rimanere presso il passeggero e comunque sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia; il passeggero risponde, altresì, dei danni che gli stessi dovessero eventualmente arrecare alle altre persone o all'autobus.

Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

L'Azienda risponde del danneggiamento o distruzione o smarrimento dei bagagli durante il viaggio solo in caso di sinistro imputabile all'Azienda stessa.

Art. 10 – MATERIALI PERICOLOSI

È vietato il trasporto di materiali esplosivi, pericolosi, nocivi, di recipienti a pressione, anche se vuoti, e di liquidi infiammabili.

Art. 11 – TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Previo acquisto di un biglietto, è autorizzato l'accesso ed il trasporto di un animale domestico di piccola taglia, tenuto in braccio e munito di museruola a maglie fitte o collocato in appositi contenitori per il trasporto (cesta, gabbia regolamentare, ecc.), in modo da non recare molestia agli altri passeggeri.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i cani guida per i ciechi, tenuti al guinzaglio ed anche non muniti di museruola salvo che tale precauzione non venga esplicitamente richiesta dal conducente o dai passeggeri.

L'accompagnatore risponderà direttamente e completamente per eventuali danni che l'animale dovesse procurare a persone o cose, sollevando la Trasfer da ogni eventuale responsabilità. Qualora l'animale dovesse creare disturbo o disagio agli altri viaggiatori, l'accompagnatore deve scendere dall'autobus senza avere il diritto di richiedere il rimborso del biglietto.

Art. 12 – LIBERA CIRCOLAZIONE

Hanno diritto alla libera circolazione sugli autobus di trasporto pubblico:

- coloro che esplicano su di essi compito di servizio attivo su disposizione della Trasfer;
- i dipendenti del Servizio Trasporti della Regione Marche e della Provincia di Ascoli Piceno che svolgono compiti di controllo e vigilanza, purchè adeguatamente e preventivamente segnalati all'Azienda e muniti di apposita tessera di riconoscimento;
- gli appartenenti ai Corpi di Polizia, in base a quanto stabilito dalla L.R. 45/1998 e s.m.i. e D.G.R. n. 1171 del 16.10.2006.

Art. 13 – INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per informazioni o segnalazioni il cliente può fare riferimento al numero verde aziendale (800 630715).

Gli utenti sono invitati a segnalare per iscritto eventuali reclami o suggerimenti relativi al servizio presso la sede amministrativa dell'Azienda (Via Giovanni da Palestrina, 63 - Fermo, n. fax 0734 229004, e-mail: info@trasfer.eu, Pec: segreteria@pec.trasfer.eu).

Non sono accettate segnalazioni anonime. L'azienda, si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, con risposta motivata, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Art. 14 – SMARRIMENTO DI OGGETTI PERSONALI

L'utente può rivolgersi al numero verde aziendale (800 630715) per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo degli autobus.

Se il proprietario è individuabile, viene contattato dall'Azienda e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di un mese dal ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di valore e documenti di identità, dopodichè verranno applicate le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del Codice Civile.

Art. 15 – INFORTUNI SUI MEZZI

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre il

termine di 10 giorni dal verificarsi dell'evento, all'Azienda con lettera raccomandata A/R.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni e l'eventuale certificato medico. L'Azienda provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.

Art. 16 - PRECISAZIONI

Gli obblighi e i divieti sopra elencati non sono esaustivi; essi servono a precisare il comportamento minimo che deve essere osservato da qualsiasi passeggero in autobus, anche senza l'intervento del personale delle aziende consorziate alla Trasfer.

Alla Trasfer non può derivare alcuna responsabilità nel caso il passeggero non ottemperi a quanto disposto con le suddette Norme.

La inosservanza delle suddette norme determina l'obbligo del risarcimento dei danni, esteso non solo ai danni materiali causati agli autobus ed agli impianti della Trasfer, ma anche ai danni di qualsiasi genere causati a viaggiatori e a terzi, nonché ai danni derivanti alla Trasfer per interruzioni od intralci al servizio.

Fermo, 25 Marzo 2023