



Sede Regionale della Puglia

Condizioni Generali di Trasporto

(In vigore dal 1° giugno 2009)

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società SITA S.p.A. – Sede Regionale della Puglia, indicata da ora innanzi semplicemente SITA.

Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet www.sitabus.it e, in forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus.

1. Obbligo al Trasporto Pubblico

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

2. Ammissione della Clientela a bordo

Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 3 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Il possesso del titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere.

SITA, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessa o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei Clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata degli autobus all'uso utilizzati.

La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga SITA al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

SITA si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei Clienti abbonati laddove le richieste degli stessi esaurissero la capacità di portata degli autobus.

Nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati SITA può pertanto riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di SITA avviene presso le varie biglietterie autorizzate. Saranno ammessi a bordo, quindi, esclusivamente i Clienti già in possesso di idoneo documento di viaggio.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE**, valido per effettuare una sola corsa;
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata;
- **ABBONAMENTO MENSILE**, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato;
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE RIDOTTO**, valido per la settimana o il mese sovrastampati per servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese. I titoli di viaggio non sono rimborsabili.

4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

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

Il biglietto di corsa semplice per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo. La convalida avviene con la timbratura (o oblitterazione) nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido solo per la corsa utilizzata all'atto della oblitterazione.

Il biglietto di abbonamento deve essere convalidato mediante oblitterazione da parte del Cliente solo all'atto della salita sull'autobus della prima corsa della settimana o del mese.

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta oblitteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento l'oblitterazione dovrà avvenire durante l'effettuazione della corsa successiva alla prima.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da un tesserino di riconoscimento aziendale numerato, personale e non cedibile, rilasciato dai punti di vendita autorizzati.

Tra il biglietto di abbonamento ed il tesserino di riconoscimento vi deve essere corrispondenza numerica.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere esibito a vista all'autista al momento della salita a bordo dell'autobus.

E' facoltà del personale autista controllare il possesso di regolare titolo di viaggio ed eventualmente emettere biglietto con sovrapprezzo secondo le tariffe in vigore.

La mancata emissione del biglietto con sovrapprezzo da parte del personale autista non libera il Cliente dall'obbligo di essere comunque in possesso del titolo di viaggio.

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

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche.

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

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

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

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta.

5. Norme di comportamento

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

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

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

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

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

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

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

6. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta) un solo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1ª classe chilometrica.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino ed olio.

In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Contrariamente SITA non risponde in alcun caso del loro contenuto.

I bambini di età inferiore a dieci anni se trasportati gratuitamente non beneficiano della franchigia bagagli.

7. Oggetti smarriti

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

SITA custodirà presso le proprie strutture di Bari e Foggia (orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle - 14.00) per almeno 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso SITA non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

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

8. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

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

9. Responsabilità del vettore

SITA, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore.

SITA non si assume, inoltre, alcuna responsabilità per i bagagli trasportati salvo per quelli regolarizzati alla partenza con il pagamento della tariffa prevista e per i quali valgono le norme di legge. I reclami per perdite dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici della Sede di Bari o del Gruppo di Foggia e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio. In ogni caso l'indennità del risarcimento per perdita o danni causati ai bagagli regolarizzati alla partenza, quando il viaggiatore non abbia dichiarato il valore, non potrà superare l'importo di € 100,00 (cento/00) per bagaglio con un limite di € 200,00 (duecento/00) per ciascun viaggiatore.

SITA non si assume alcuna responsabilità per:

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

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

10. Orari, fermate e coincidenze

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

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

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o ritardi delle corse.

E' responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da SITA tramite i propri canali informativi.

11. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

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

Gruppo di Bari: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29;

Gruppo di Foggia: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.30 alle ore 14.29.

In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, SITA si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

12. Reclami

Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a:

SITA S.p.A. – Sede Regionale della Puglia, Via Bruno Buozzi n. 36 – 70132 Bari;

SITA S.p.A. – Gruppo di Foggia, Via Montegrappa, 9 – 70100 FOGGIA

a mezzo fax ai numeri 080/57.90.900 di Bari e 0881/77.85.48 di Foggia

ovvero a mezzo della cartolina "Voce del Cliente" in distribuzione presso i punti di vendita biglietti, a mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail clienti.puglia@sitabus.it o visitando il sito aziendale www.sitabus.it.