

carta della mobilità
per il trasporto di persone nel Veneto Orientale

edizione **2025**

ATVO
viaggiamo **con voi**



Indice

- 6** Premessa
- 12** Parte I
Il viaggio
- 20**  Mobilità accessibile
- 34** Parte II
La scheda tematica
ed i fattori della qualità
- 36** Parte III
Disposizioni regolanti il trasporto
dei viaggiatori e dei bagagli
- 108** Part III
Rules which regulate the transport
of passengers and their baggage
- 48** Come leggere un orario
- 58** Parte IV
Normativa generale per il rilascio
e l'uso di abbonamenti ATVO
- 70** Parte V
Codice di comportamento
del personale ATVO
- 74** Parte VI
Politiche
Riferimenti generali
- 75** Politica per la salute e la sicurezza
sui luoghi di lavoro

76	Politica ambientale
77	Politica per la qualità
78	Politica per la sicurezza del traffico stradale
81	Politica per la sicurezza delle informazioni
82	Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza
84	Politica per la responsabilità amministrativa
85	Politica per la sostenibilità
86	Politica per la Compliance
88	Carta dei servizi settore trasporti (+ linea 2)
100	Consigli per la sicurezza
106	Il biglietto elettronico
130	Agenzie

Premessa

Carta della mobilità per il trasporto pubblico di persone nel Veneto orientale

La **Carta della Mobilità** è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- *Art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi ..."*
- *Art. 8 del Trattato di Maastricht: "ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ..."*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
- *Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;*
- *Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;*
- *Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"; Il diritto alla mobilità è garantito anche attraverso misure che facilitino, ove possibile, la libertà di scelta tra più soluzioni modali.*



Premessa

La **Carta della Mobilità** è un documento di offerta con cui **ATVO** assume precisi impegni e doveri verso gli utenti.

ATVO S.p.A. e' una societa' per azioni avente come finalita' la gestione dei servizi di trasporto pubblico di persone; essa ha come soci la Citta' Metropolitana di Venezia e ventuno Comuni che gravitano nell'area del Veneto Orientale; l'Organizzazione opera nel settore dei servizi programmati, di linea extraurbani, urbani, scolastici, dei servizi autorizzati, atipici su committenza, noleggio di autobus con conducente, commerciali e gran turismo, nella gestione dei parcheggi.

La struttura e l'immagine della Società possono essere rappresentati dai seguenti dati e valori:

Percorrenze sviluppate circa
13.896.833 vett.-km.

Dipendenti in servizio
n. 496

Autobus in esercizio
n. 314

ATVO S.p.A. è iscritta presso la C.C.I.A.A. di Venezia e nel registro delle ditte autorizzate all'autoriparazione nei settori meccanico, carrozzeria, elettrauto, gommista.

La dislocazione delle strutture fisse della società, interessa per lo più le aree di San Donà di Piave, Jesolo e Portogruaro; peraltro, esistono biglietterie della Società dislocate anche in altre città del Veneto.



ATVO
viaggiamo con voi

Premessa

Nell'anno 2000 consegue la certificazione del sistema di gestione per qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9002:1994** da parte di **ANCIS** - Associazione Nazionale per la Certificazione delle Imprese di Servizi; nel giugno 2002 è attuato con successo il passaggio e la conseguente certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000**.

Nel 2003 è attuato il Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:1996**, e ne consegue la certificazione da parte di ANCIS; nel luglio del 2005 è attuato con successo il passaggio e la conseguente certificazione del Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla nuova norma di riferimento **UNI EN ISO 14001:2004**.

Nel corso del 2008 sono definiti, pianificati ed attuati i cambiamenti necessari per l'adeguamento del Sistema di Gestione per la Qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** e nel febbraio 2009 è effettuato da ANCIS l'audit di riesame del Sistema Qualità, con riferimento alla medesima norma, con emissione in aprile 2009 del certificato di conformità.

Negli anni 2010 e 2011 sono progressivamente migliorati gli elementi comuni ai vari sistemi organizzativi con lo scopo di pervenire alla loro gestione integrata; nel dicembre del 2011 è predisposto un unico manuale di riferimento dei sistemi di gestione per la qualità e ambientale; nel luglio 2012 il manuale è revisionato per diventare documento di riferimento dei sistemi di gestione per la qualità (SGQ), per la gestione ambientale (SGA) e per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSSL).

Nel gennaio del 2013 è conseguita la certificazione **UNI EN 13816:2002** per gli indicatori del servizio relativi alle linee di collegamento con gli aeroporti di Venezia e di Treviso, estesa negli anni successivi alle linee 2, 19, 23, 35 e 351.

Nel giugno del 2013 è emesso da parte di **ANCIS** il certificato del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro in conformità alla norma **BS OHSAS 18001:2007** e il rinnovo del certificato del sistema qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2008**, oltre che del sistema di gestione ambientale in conformità alla norma **UNI EN ISO 14001:2004**; nei periodi

successivi è assicurato il miglioramento continuo dei processi e la conferma delle certificazioni.

Nel marzo del 2018 è stato effettuato da parte di **ANCIS** l'audit di certificazione, con esito positivo, del sistema di gestione ai requisiti delle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015** e di l'audit di conferma della certificazione **BS OHSAS 18001:2007**.

Nell'aprile del 2020 è conseguita la certificazione del sistema di gestione ai requisiti della norma **UNI ISO 45001:2018**, sostitutiva della norma **BS OHSAS 18001:2007**.

Nel settembre dello stesso anno 2020 è conseguita la certificazione di conformità ai requisiti della norma **UNI ISO 39001:2016** sulla sicurezza del traffico stradale (RTS).

Nei primi mesi del 2021 sono attivate iniziative di progressivo adeguamento del sistema di gestione integrato ai requisiti delle seguenti norme: **ISO/IEC 27001:2013** "Information technology – Security techniques – Information security management", **UNI CEI EN ISO/IEC 27002:2017** "Tecnologie informatiche – Tecniche di sicurezza – Codice di pratica per gestione della sicurezza delle informazioni" e **UNI ISO 37001:2016** "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione".

Nel mese di aprile 2022 è effettuato da **ANCIS** l'audit integrato di riesame triennale con conferma delle certificazioni di conformità dei sistemi di gestione ai requisiti delle norme: **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016** e alla norma **EN 13816:2002**. Nel corso dell'anno 2022 sono inoltre attivate iniziative di progressivo adeguamento del sistema di gestione integrato ai requisiti della norma: **ISO/IEC 27001:2013** "Information technology - Security techniques - Information security management".

Nel mese di aprile 2023 è effettuato da **ANCIS** l'audit di sorveglianza periodica con conferma delle certificazioni ai requisiti delle norme: **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016** e alla norma **EN 13816:2002**; le certificazioni sono state confermate nell'audit di maggio 2024.



ISO9001^{N.156}
ISO39001^{N.828}
ISO14001^{N.3448GA}
ISO45001^{N.6128CR}



EN13816^{N.628PSE}

Parte I

Il Viaggio

I. Il concetto di viaggio

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso, infatti, inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore.

ATVO è direttamente responsabile dei livelli prestazionali - qualitativi e quantitativi - del ventaglio di servizi offerti e conseguentemente è tenuta ad intervenire per gli aspetti di competenza.

Inoltre, ATVO quale "soggetto competente" si impegna a monitorare le problematiche connesse con i momenti di confine tra due o più vettori/segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio, con il restante universo dei servizi e degli altri vettori.

II. Diritti e doveri

Al cittadino che si sposta nel territorio, utilizzando mezzi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti del viaggiatore**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano, ove possibile, integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, ove possibile, in caso di anomalie o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni/pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture: sale di attesa attrezzate (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc...);

- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il “viaggio”;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, servizi aggiuntivi compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul “divieto di fumo” sui mezzi, nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei “reclami”, nonché tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria) e vidimarla prima di iniziare il viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare i mezzi, nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il “divieto di fumare”, all'interno dei mezzi e nei locali pubblici, ove indicato;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano;
- utilizzare, quando seduti, così come previsto dal D.Lgs. 150/06, i sistemi di sicurezza (cinture di sicurezza) di cui i veicoli sono provvisti.

Parte I. Il Viaggio

III. I principi della carta

Si riportano di seguito in modo integrale i contenuti dei paragrafi 5 e 6 del documento AOGG10 "Missione, Valori e Politiche".

ATVO S.p.A. si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio del Veneto Orientale e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei "valori" e delle "politiche" definiti dall'Alta Direzione.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** ritiene che i seguenti principi costituiscano valori fondamentali per tutta l'Organizzazione:

III.I. Centralità della persona

In quanto cliente, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti.

In quanto dipendente, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna.

In quanto cittadino, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino le diverse esigenze di mobilità, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili e persone in situazioni di disagio sociale).

III.II. Sostenibilità

I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili.

III.III. Coerenza

Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi.

III.IV. Trasparenza

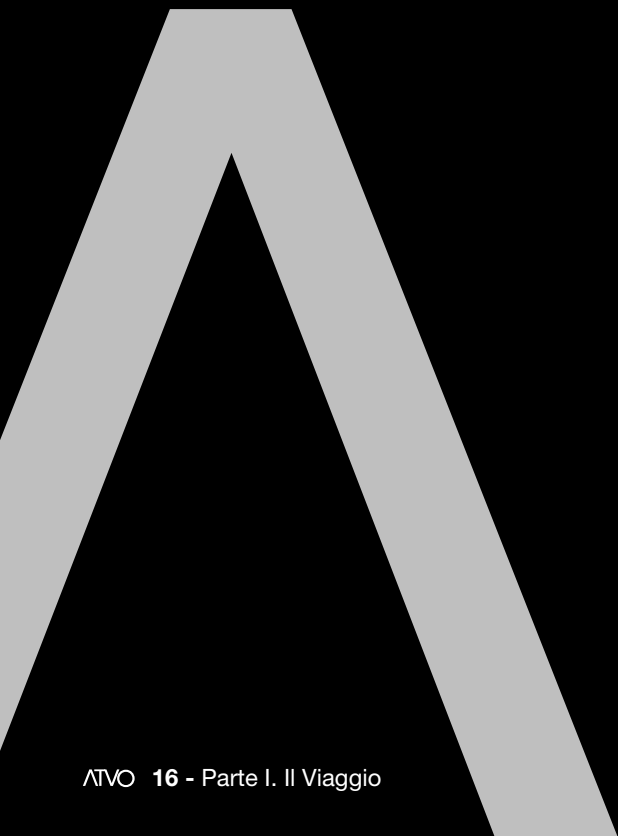
La comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace.

III.V. Efficienza

Ricerca l'ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale.

III.VI. Uguaglianza

L'impegno dell'azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.



Parte I. Il Viaggio

IV. I fattori della qualità del viaggio e dei servizi connessi

Come per tutti i “servizi pubblici”, anche nei settori della mobilità i livelli di qualità del servizio vengono condizionati - molto spesso in maniera determinante - anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione.

Di seguito vengono evidenziati **i fattori-base della qualità del servizio** di ciascuna fase del viaggio, in quanto ne definiscono i livelli di qualità, intesi come aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori portatori di handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Parte I. Il Viaggio

V. Aspetti relazionali comunicazionali con il personale di contatto

Nella Parte V di questo documento e' illustrato il Codice di Comportamento del personale ATVO con descrizione precisa dei requisiti in merito a:

- riconoscibilità;
- presentabilità;
- comportamenti, modi e linguaggio.

VI. Rimedi e tutela del cliente/viaggiatore

VI.I. Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la società si impegna a provvedere ad uno snellimento e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.



Parte I. Il Viaggio

VI.II. Mobilità accessibile

ATVO si impegna a garantire l'accesso a servizi ed infrastrutture in maniera imparziale e agevole nell'ottica di una MOBILITÀ ACCESSIBILE a tutti.

Per raggiungere questo obiettivo, ATVO grazie alla collaborazione con l'Associazione Village for All - V4A®, ha effettuato degli interventi finalizzati a eliminare le barriere architettoniche.

Nello specifico, nelle Autostazioni e Biglietterie ove presenti scalini che possano creare impedimenti sono state installate delle rampe per ovviare al problema.

Inoltre, nelle Autostazioni di recente costruzione sono stati istituiti dei percorsi tattili per facilitare la mobilità di non vedenti e ipovedenti.

Il 56,37% degli autobus è munito di sollevatore o rampa per l'accesso facilitato. Riportiamo di seguito le percentuali dettagliate per tipologia:

- Autobus urbani (classe I): 100 %
- Autobus extraurbani (classe II): 69,62%
- NCC e scuolabus (classe III): 16,44%

La Società è attualmente in grado di soddisfare il principio di "mobilità accessibile" su tutte le tratte urbane di competenza, come si evince dai dati.

I mezzi sono predisposti per trasportare un massimo di n.1 carrozzina per singolo viaggio. Negli orari delle autolinee è indicato con apposito simbolo () in quali corse verrà garantito l'autobus munito di sollevatore. Si richiede comunque all'utenza di informare la Società con un preavviso di minimo 24 ore, tramite mail all'indirizzo infomov@atvo.it o telefono al numero 0421.5944, al fine di garantire un servizio soddisfacente e adeguato. Non vi è alcuna limitazione, invece, per chi si può trasferire in un seggiolino standard.

(Tutte le informazioni sono consultabili direttamente alla sezione "mobilità accessibile" del sito web www.atvo.it).



Parte I. Il Viaggio

VI.III. Procedure di reclamo

È stato istituito un apposito registro presso tutte le agenzie della società e le maggiori rivendite, per i reclami dell'utenza. Detti reclami vengono inoltrati alla direzione con l'istruttoria dei responsabili delle unità operative ed entro trenta giorni è data risposta motivata all'utente o in casi particolari si procede ad incontri diretti con gli utenti stessi onde approfondire o chiarire la problematica posta.

I reclami possono essere presentati anche attraverso apposita sezione “reclami” del sito aziendale www.atvo.it.

L'ubicazione delle unità operative presenziate da personale per contatto diretto con il pubblico sono le seguenti:

- **San Donà di Piave**
Via Ereditari 69 – 0421 5944;
- **Lido di Jesolo**
Via Equilio 15/A – 0421 594633;
- **Portogruaro**
Via A. Diaz – 0421 594652.

I recapiti telefonici **per contatti diretti con la Direzione** sono i seguenti:

Tel. 0421 5944

e-mail: segreteria@atvo.it

pec: segreteria@pec.atvo.it

Ulteriori punti di contatto sono rappresentati dalle biglietterie aziendali i cui recapiti sono riportati nell'ultima pagina della “Carta”.



Parte I. Il Viaggio

VI.IV. Responsabilità da disservizio

La società si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità...).

In tale quadro la società fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste afferenti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e le modalità di accesso alle procedure di risarcimento.

La società, inoltre, risponde nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi da colpa della società stessa.

Tale responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti di quegli utenti che siano in grado di dimostrare il loro rapporto contrattuale mediante esibizione di idoneo e valido titolo di viaggio. Per coloro che siano sprovvisti di titolo di viaggio la società risponde esclusivamente ai sensi dell'art. 2043 del Codice Civile e, cioè, a titolo di responsabilità extracontrattuale già coperta con la polizza RCT generale della società.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento dei danni indiretti e/o del lucro cessante, dovrà essere dall'utente dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio della società ed il pregiudizio subito.

La società risponde nei confronti dell'utenza per tutti i danni derivanti dalla circolazione e per gli standard di servizio previsti dalla presente Carta laddove si ravvisi titolo di responsabilità diretta a suo carico salvo la responsabilità derivante da colpa di altri Enti incaricati della tutela della circolazione.

Parte I. Il Viaggio

VI.V. Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca alla società durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente della società.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la responsabilità genitoriale o tutela.

Il passeggero che non fa uso dei dispositivi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove previsti, è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa da € 68,00 a € 275,00.

VI.VI. Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

La società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

Parte I. Il Viaggio

VII. Il monitoraggio

Le relazioni con l'utenza verranno garantite dalle unità operative nelle varie agenzie della società, localizzate nei punti chiave del territorio.

Presso tali agenzie saranno disponibili le informazioni utili all'utenza per questioni ordinarie di servizio e nelle località di particolare rilievo è garantita mattina e pomeriggio anche la presenza di responsabili per esigenze di carattere particolare.

Inoltre gli uffici centrali, commerciale e produzione, garantiscono l'assistenza necessaria per questioni di carattere straordinario o di particolare rilievo.

Le rilevazioni periodiche generali o settoriali dovranno permettere:

- A - di conoscere il peso che la clientela dà alle dimensioni della qualità;
- B - di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato individuando opportune proposizioni al cliente;
- C - di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposizioni al cliente;
- D - di misurare lo scarto tra aspettative e percezione secondo un appropriato sistema di punteggi.

Parte I. Il Viaggio

In tal modo si capirà il reale grado di qualità del servizio erogato oltre che verificare il rispetto degli standard fissati.

Le rilevazioni avranno una cadenza annua tenendo conto della componente pendolare e turistica.

I dati provenienti dal monitoraggio degli impegni assunti con la Carta saranno sinteticamente utilizzati nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio.

Annualmente, entro il 31 maggio, si provvederà all'elaborazione di un **Rapporto** contenente i risultati conseguiti nel precedente esercizio, nonché ad una sintetica analisi delle cause degli eventuali scostamenti tra gli obiettivi ed i risultati. Nel contesto, si forniranno indicazioni circa i programmi e le misure che si intendono adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel **Rapporto** vengono, altresì, indicati i **“livelli di servizio promesso”** definiti per l'anno in corso.

La società elaborerà una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di Qualità del Servizio per informare l'utenza.

VIII. La qualità e la carta

L'applicazione in sede societaria della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della “qualità totale” intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- 1° qualità attesa dal cliente;**
- 2° qualità percepita dal fornitore;**
- 3° qualità realizzata dal fornitore;**
- 4° qualità percepita dal cliente.**

In pratica la società dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriranno le indagini ed i confronti con l'utenza previsti dalla direttiva.

Nel caso del trasporto di persone la produzione e la fruizione del servizio sono contestuali e quindi si pone in modo decisivo il problema che le prestazioni devono essere erogate bene fin dalla prima volta e tutte le volte; per il singolo cliente l'errore non può essere corretto, quindi si dovrà puntare all'obiettivo “zero difetti”.

Il grado di soddisfazione del cliente sarà dato dalla sommatoria di due componenti:

- il mantenimento di quanto promesso - “nessun problema”;**
- l’offerta di prestazioni integrative al servizio base, “il più”, il quale spesso può concretizzarsi, nel nostro settore, in un ruolo partecipativo del personale a diretto contatto con il cliente stesso.**

In questo contesto la gestione della qualità totale si può basare su cinque concetti chiave:

- definizione delle esigenze;
- la conformità alle esigenze;
- produrre con zero difetti;
- la prevenzione intesa come ricerca, analisi ed eliminazione dei difetti;
- il costo di non conformità.

In sintesi potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative del cliente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito quale fruitore del servizio stesso.

Ai fini dell'applicazione della “Carta” si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

- **il primo livello** è relativo alla responsabilità strategica nelle scelte della società e coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. A questo livello gli indicatori e gli standard generali si riferiranno al complesso delle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta.

Tale livello di responsabilizzazione riguarda il personale preposto ai processi di programmazione e controllo che in minima parte hanno un rapporto diretto con l'utenza.

Quindi i parametri di cui sopra si dovranno riferire alla capacità di operare al fine di un'organizzazione della produzione del servizio ad un elevato grado di “conformità” alle attese del cliente.

Gli effetti di una scorretta programmazione del servizio si traducono in interruzioni dello stesso dovute alla mancata assegnazione di personale e mezzi o guasti in linea.

L'attività interna dovrà puntare ad una standardizzazione dei processi di formazione, vestizione ed assegnazione dei turni macchina ed uomo ed a quelli relativi alla manutenzione degli autobus.

• **Il secondo livello** riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo circa l'attivazione delle linee strategiche, a tale livello compete:

1. una costante azione commerciale per verificare l'adeguatezza della rete di vendita rispetto alla domanda dei clienti;
2. una costante cura circa la diffusione di orari su tutti i punti di accesso alla rete della società partendo dalle singole paline di fermata fino alle autostazioni e rivendite;
3. l'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello;
4. la tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni, in particolare quelle scolastiche, circa i problemi derivanti da aspetti connessi ad anomalie del servizio, adottando le azioni correttive necessarie;
5. ricevere i reclami scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni la società comunicherà le proprie determinazioni.

• Infine, **il terzo livello** riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza e cioè conducenti, addetti alle biglietterie e personale di coordinamento e controllo.

Si tratta della parte più consistente della società dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio o la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare.

Al personale raggruppato in tale livello compete la buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello ed il parametro standard da utilizzare può essere definito in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio.

Evidentemente il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale sul quale vigileranno i preposti al controllo. In particolare si deve curare il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio, la presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza che dovrà avvenire al momento dell'annuncio da parte dell'addetto movimento e traffico, oppure secondo gli orari nei capolinea sprovvisi di controllo a terra.

Particolare attenzione si presterà alla corretta esposizione degli indicatori di linea ed al rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa.

In sintesi sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente agli sportelli della società o per il tramite degli addetti al coordinamento e controllo.



Parte II

La scheda tematica ed i fattori della qualità

La scheda riporta tredici fattori-base della qualità ritenuti adeguati alla migliore rappresentazione della qualità del servizio erogato. Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente (vedi pagg. dalla 88 alla 99).

In particolare, vengono individuati i diversi "indicatori di qualità" che sviluppano in maggior dettaglio i fattori-base della qualità. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Per ciascun "indicatore dell'attività sociale" sono definite appropriate "unità di misura" per la misurazione dei risultati e, quindi, stabiliti con periodicità i rispettivi "livelli standard di servizio promessi" che annualmente saranno confrontati con quelli offerti sulla base delle rilevazioni interne ed esterne eseguite.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (lo standard) sono determinati in base alle reali potenzialità della società e in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno periodicamente modificati.

Per ciascun fattore base della qualità è previsto un "livello di percezione globale del servizio" (standard generale), in funzione dell'esperienza e dei monitoraggi eseguiti.

Anche per il grado di soddisfazione si fissa un obiettivo e ciò sempre sulla scorta dei monitoraggi condotti nei vari anni.

Il grado di soddisfazione è suddiviso in 5 livelli:

5°	moltissimo
4°	molto
3°	abbastanza
2°	poco
1°	PER NIENTE

Si assume positiva la percentuale relativa ai primi tre livelli e negativa quella corrispondente agli ultimi due.

Parte III

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

I. Ammissione dei viaggiatori

Il passeggero è tenuto ad acquistare il documento di viaggio prima di salire a bordo dell'autobus, presso le agenzie della società, le rivendite autorizzate, le emettitrici automatiche, il sito www.atvo.it o la web app www.daaab.it.

Il personale di servizio, compreso il conducente, può richiedere al passeggero l'esibizione del documento di viaggio al fine di accertare la regolarità dello stesso.

In casi eccezionali il biglietto potrà essere acquistato in autobus richiedendolo al conducente. Tale tipologia di documento di viaggio ha carattere speciale ed è gravata da un sovrapprezzo secondo le disposizioni Regionali o dell'Autorità affidante.

Non è consentito l'uso di più biglietti per comporre la tariffa relativa al percorso da effettuare.

Il documento di viaggio, a seconda della tipologia, deve essere convalidato/attivato nelle apposite obliterate/lettori, presenti a bordo dei mezzi o a terra presso le agenzie della società. Va conservato per l'intera durata del viaggio, non è cedibile e deve essere esibito in qualsiasi momento a richiesta del personale ATVO o di altri agenti preposti per legge alla verifica sulla regolarità e la sicurezza del trasporto pubblico di persone.

L'attività di controllo verrà espletata da personale della società sia in divisa che in borghese dotato di regolare documento di identificazione.

La mancata convalida/attivazione del documento di viaggio per avaria o cattivo funzionamento dell'“obliteratrice” va segnalata tempestivamente al conducente.

Il diritto a viaggiare cessa al termine della tratta corrispondente al valore del documento di viaggio e non sono ammesse fermate intermedie facoltative, fatte salve quelle effettuate per coincidenza. In caso di proseguimenti oltre alla fermata corrispondente al titolo di viaggio il passeggero dovrà munirsi di ulteriore documento di viaggio in rapporto alla nuova destinazione.

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

II. Calcolo delle distanze ai fini della formazione della tariffa

Ai fini dell'applicazione tariffaria la distanza viene calcolata sulla base degli scalari chilometrici a disposizione dei clienti presso le agenzie e le sedi della società.

I passeggeri che salgono o scendono ad una fermata intermedia non indicata nel tariffario (fermata secondaria), sono soggetti alla tariffa chilometrica calcolata dalla fermata dello scalare precedente a quella di salita ed alla fermata dello scalare successiva a quella di discesa.

III. Documenti di viaggio

I titoli di viaggio ATVO possono essere emessi sui seguenti supporti:

- **cartaceo:** biglietterie ATVO, distributori automatici, internet, prestampato tipografico;
- **elettronico:** biglietterie ATVO e tramite internet per ricariche e/o rinnovo di abbonamento;
- **device elettronico:** acquisti dal sito internet o web app



I titoli di viaggio ATVO sono così raggruppati:

BIGLIETTI:

BIGLIETTO CARTACEO

- biglietti di corsa semplice;
- biglietti di andata e ritorno scontati con validità tre giorni dalla prima obliterazione. Il ritorno va convalidato con un secondo annullo;
- biglietto 10 corse;
- biglietti dei servizi urbani esercitati da ATVO;
- biglietti cumulativi o integrati con altri servizi di trasporto;
- biglietti a tariffa preferenziale e per gruppi;
- biglietti orario con validità 60' e 90';
- biglietti ridotti per studenti abbonati.

BIGLIETTO ELETTRONICO su smart card contact-less tipo MIFARE ULTRALIGHT.

I Titoli di viaggio su supporto elettronico, per il momento riservati ai servizi urbani di Jesolo, Caorle, Bibione, San Donà di Piave e a breve sulle linee extraurbane, sono così raggruppati:

- biglietto multicorsa;
- biglietto 10 corse;
- biglietto orario 60' e 90';
- biglietto famiglia;
- biglietto famiglia orario 60' e 90';
- biglietto plurigiornaliero 3 e 7 giorni;
- biglietto mercatale.

BIGLIETTO ON LINE (www.atvo.it)

I Titoli di viaggio acquistati on-line possono essere esibiti su supporto cartaceo o su devices elettronici.

- linea Venezia-Cortina;
- linea Pordenone-Aeroporto "M.Polo" Venezia;
- linea Venezia/Mestre-Aeroporto "M.Polo" Venezia;
- linea Venezia/Mestre-Aeroporto "Canova" Treviso;
- linea Aeroporto "M.Polo" Venezia-Spiagge;

BIGLIETTO DA WEB APP (www.daaab.it)

I Titoli di viaggio acquistati on-line possono essere esibiti su devices elettronici

- biglietto di corsa semplice;
- biglietti dei servizi urbani esercitati da ATVO;
- biglietto orario 60' e 90';
- biglietti cumulativi o integrati con altri servizi di trasporto.

Salvo disposizioni particolari i titoli di viaggio ATVO, se non obliterati, possono essere utilizzati per tutto il loro corso di validità. Dalla data della loro scadenza (cambio tariffe), l'utente ha un anno di tempo per richiederne il rimborso.

ABBONAMENTI:

ABBONAMENTO su smart card contact-less tipo CALYPSO:

- ordinari;
- agevolati per lavoratori e studenti;
- cumulativi o integrati con altri servizi di trasporto;
- agevolati per fasce deboli d'utenza.

ESENZIONI:

- sono esenti dal pagamento della tariffa sui trasporti pubblici locali, i minori fino al compimento dei sei anni di età;
- il cane guida che accompagna un passeggero non vedente o non udente, munito quest'ultimo di tessera di riconoscimento;
- l'accompagnatore assieme al titolare di abbonamento mensile ATVO e tessera provinciale "fasce deboli", purché su quest'ultima sia espressamente previsto l'accompagnatore;
- nel caso di utente "fasce deboli" titolare di tessera di altro Ente Pubblico (Stato, Regioni, Provincie) anche se residente fuori ambito Regione Veneto e in possesso di biglietto a tariffa ordinaria, se sulle citate tessere è espressamente previsto l'accompagnatore, quest'ultimo può viaggiare gratuitamente ritenendosi assolto il pagamento con il titolo di viaggio corrisposto dal titolare della tessera;
- gli Agenti ed Ufficiali di Pubblica Sicurezza, l'Arma dei Carabinieri, la Polizia di Stato, il Corpo degli Agenti di Custodia, la Guardia di Finanza, il Corpo Forestale dello Stato, il Corpo delle Capitanerie di Porto, i Vigili del Fuoco, hanno diritto alla libera circolazione sui mezzi di trasporto. Gli appartenenti ai corpi di Polizia Locale hanno diritto alla libera circolazione sui mezzi di trasporto nell'ambito del territorio di competenza.

Il riconoscimento dell'appartenenza al corpo avverrà per il tramite della tessera di servizio rilasciata dai rispettivi comandi.

Per i vari documenti di viaggio sopra indicati e le relative tariffe approvate dalle Autorità competenti sono a disposizione presso le agenzie della società le specifiche normative di richiesta e utilizzo.

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

IV. Comportamento in vettura ed in fermata

La clientela è invitata a presentarsi presso la fermata di salita con almeno 3 minuti di anticipo rispetto all'orario di transito previsto.

In considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il passeggero in attesa, all'approssimarsi dell'autobus su cui vuole salire, deve segnalare con un cenno della mano tale sua richiesta. Viceversa, all'approssimarsi alla fermata di arrivo si deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata".

Nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi il passeggero deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.3.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane e quelle con bambini.

VIOLAZIONI:

Le trasgressioni in questione sono:

- violazione degli obblighi di munirsi di un valido titolo di viaggio a bordo dei mezzi, a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta degli agenti accertatori (L.R. n. 25/98, art. 37) – **v. anche paragrafo dedicato a pag.54;**
- violazione delle norme relative a comportamenti da tenere a bordo dei mezzi o nei locali aziendali, che possono porre in pericolo la sicurezza e la regolarità del servizio (D.P.R. n. 753/80): a titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano di seguito i comportamenti sanzionabili:
 - salire o scendere dall'autobus da parti diverse da quelle prescritte, sulla base delle indicazioni poste all'interno ed all'esterno del veicolo e quando questo è in movimento.



Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

- occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale della società.
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati e/o gettare oggetti dai finestrini e/o sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento.
- fumare a bordo degli autobus o nei locali della società;
- azionare, salvo casi di grave ed imminente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull'autobus e come tale evidenziato.
- arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o ai locali della società.
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza per raccolta fondi a qualunque titolo, senza preventiva autorizzazione della Direzione.
- depositare nei locali della società o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- accedere in vettura con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- distrarre il conducente durante la guida, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni e/o chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- accedere in 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;
- accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso.

In riferimento all'utilizzo di sigarette elettroniche a bordo e/o nei locali aziendali si evidenzia che, nonostante non vi sia attualmente una specifica normativa, motivo per cui non si applica alle sigarette elettroniche il divieto di fumo previsto dall'art. 51 della legge n. 3/2003 a tutela della salute dei non fumatori, il datore di lavoro ha la possibilità e la piena facoltà di vietare l'uso delle sigarette elettroniche in azienda. Inoltre, con legge n. 128 dell'8 novembre 2013 vige il divieto dell'utilizzo delle sigarette elettroniche in ambiente scolastico, così come nelle comunità di recupero, negli istituti penali per minorenni e nei centri di impiego e di formazione professionale. Per quanto sopra, considerata ATVO un ente di pubblico servizio largamente utilizzato da fasce d'utenza legate alla frequentazione scolastica, di ogni ordine e grado, è fatto divieto di fumo a bordo di qualsiasi mezzo ATVO e presso i locali aziendali, **anche sotto forma di dispositivo elettronico e/o similari.**

Le persone che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio possono essere allontanate dagli autobus o dai locali e pertinenze della società.

Tutte le normative prevedono un importo minimo e uno massimo per la sanzione da pagare: al trasgressore è solitamente consentito di pagare immediatamente o entro 60 giorni un importo inferiore a quello massimo, comunque non superiore a due terzi del massimo, mentre in fase successiva di applicazione della sanzione si può giungere sino all'importo massimo.

Si rimanda al sito internet della Città metropolitana di Venezia per la consultazione della tabella ove sono riportate le violazioni e le relative tariffe:

**[https://muoversi.cittametropolitana.ve.it/
sottopagina-servizio/sanzioni-amministrative/](https://muoversi.cittametropolitana.ve.it/sottopagina-servizio/sanzioni-amministrative/)**

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

V. Avvisi ed orari al pubblico

Il passeggero è tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus, delle agenzie e dei locali ATVO o convenzionati.

ATVO non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi. Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni ATVO possono essere variati senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore.

La clientela sarà informata, con preavviso di 5 giorni, con avvisi al pubblico e sul sito internet aziendale, su interruzioni del servizio dovute a scioperi.

In conformità a quanto disposto dal 2° comma dell'art. 2 della Legge n. 146 del 12 giugno 1990, ATVO informa che, in occasione di scioperi indetti dalle Organizzazioni Sindacali di categoria, il servizio sarà garantito con il programma d'esercizio ordinario il cui orario di partenza dai capolinea è compreso nelle seguenti fasce orarie:

- Periodo estivo: dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30;
- Periodo invernale: dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

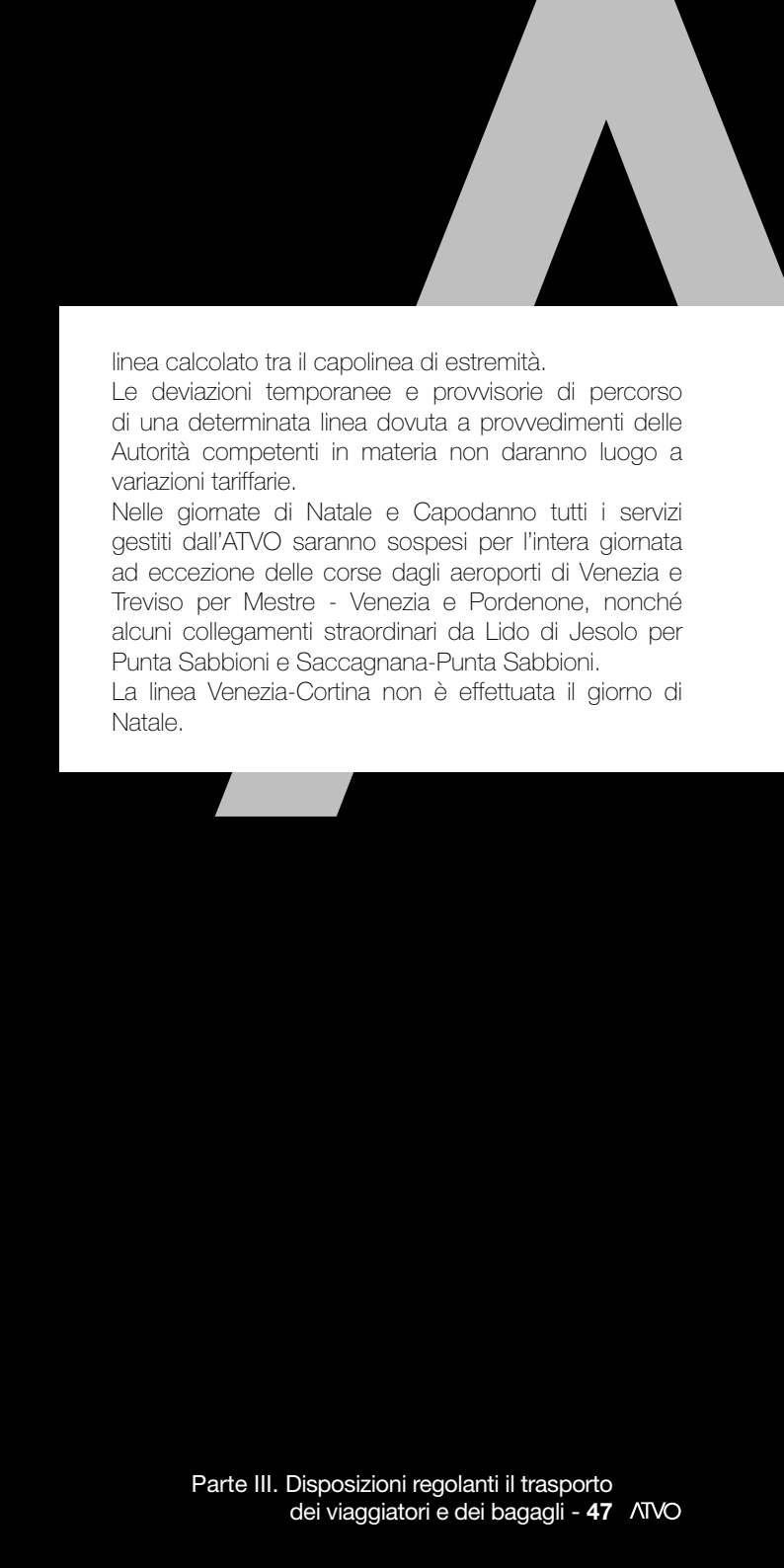
Le informazioni relative alle corse garantite saranno disponibili contattando il centralino aziendale al n° 0421-5944 o sul sito internet aziendale.

La società declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, dovute a cause di forza maggiore, rispetto all'orario esposto.

Sono considerate coincidenze unicamente quelle previste negli orari ufficiali e quelle per le quali l'intervallo temporaneo tra la corsa in arrivo e quella in partenza è almeno pari a 15 minuti.

In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità della società si autorizzerà la prosecuzione del viaggio per altra via per permettere di giungere a destinazione con il minor ritardo senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, ATVO si impegna al ripristino del servizio stesso in un tempo pari a quello fissato per la percorrenza della



linea calcolato tra il capolinea di estremità.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie.

Nelle giornate di Natale e Capodanno tutti i servizi gestiti dall'ATVO saranno sospesi per l'intera giornata ad eccezione delle corse dagli aeroporti di Venezia e Treviso per Mestre - Venezia e Pordenone, nonché alcuni collegamenti straordinari da Lido di Jesolo per Punta Sabbioni e Saccagnana-Punta Sabbioni.

La linea Venezia-Cortina non è effettuata il giorno di Natale.

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

Come leggere un orario

Numero autolinea

Nome autolinea

ATVO
viaggiatori con voi

Linea **27 a** **SAN DONA' DI PIAVE**

Frequenza corse e riferimento

Località servite

Direzione di marcia

Legenda frequenza corse e riferimenti

CAORLE	IF ①	f	IF	f	f	IF	IF
SAN DONA' DI PIAVE	5.50	6.30	6.55	7.25	8.00	8.30	9.30
MUSILE DI PIAVE	5.53	6.33	6.58	7.28	8.03	8.33	9.33
FOSSALTA DI PIAVE	6.01	6.41	7.06	7.36	8.11	8.41	9.41
LOSSON	6.06	6.46	7.11	7.41	8.16	8.46	9.46
MEOLO	6.10	6.50	7.15	7.45	8.20	8.50	9.50
VALLIO	6.15	6.55	7.20	7.50	8.25	8.55	9.55
RONCADE	6.20	7.00	7.25	7.55	8.30	9.00	10.00
BIANCADE	6.24	7.04	7.29	7.59	8.34	9.04	10.04
SILEA	6.32	7.12	7.37	8.07	8.42	9.12	10.12
S.AMBROGIO DI F.	6.39	7.19	7.44	8.14	8.49	9.19	10.19
TREVISIO	6.45	7.25	7.50	8.20	8.55	9.25	10.25
TREVISIO		6.45	7.30	8.00	8.30	9.00	9.30
S.AMBROGIO DI F.		6.51	7.36	8.06	8.36	9.06	9.36
SILEA		6.56	7.41	8.11	8.41	9.11	9.41
BIANCADE		7.04	7.49	8.19	8.49	9.19	9.49
RONCADE		6.10	7.08	7.53	8.23	8.53	9.23
VALLIO		6.15	7.13	7.58	8.28	8.58	9.28
MEOLO		6.20	7.18	8.03	8.33	9.03	9.33
LOSSON		6.24	7.22	8.07	8.37	9.07	9.37
FOSSALTA DI PIAVE		6.29	7.27	8.12	8.42	9.12	9.42
MUSILE DI PIAVE		6.39	7.37	8.22	8.52	9.22	9.52
SAN DONA' DI PIAVE		6.42	7.40	8.25	8.55	9.25	9.55
CAORLE		7.55	8.55	9.25	10.03	10.25	11.03

① = da Caorle parte solo nei giorni feriali ② = coincide

f = feriali Working day
F = festivi Holidays
IF = tutti i giorni Every day
S = sabato Saturday

L/V = dal lunedì al venerdì
Sa. = sabato
V = domenica

REFERIMENTI
REFERENCE

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

VI. Registro dei reclami e dei suggerimenti

Presso le agenzie ATVO ed altri punti convenzionati (rivendite, scuole, ecc.) è messo a disposizione del pubblico un registro per reclami e suggerimenti riguardanti il servizio della società; la compilazione dello stesso deve avvenire entro e non oltre 30 giorni dall'accaduto.

Tale strumento di comunicazione può essere utilizzato anche per i ricorsi contro sanzioni amministrative purché sia espressamente indicato quale oggetto la dizione "Ricorso contro sanzione amministrativa n... del".

La sanzione stessa sarà inoltrata dall'Autorità competente con le controdeduzioni della società di cui si darà notizia all'interessato.

In caso di semplice comunicazione da parte dell'utente lo stesso riceverà risposta nel termine di 30 giorni, ma detta comunicazione non ha valore ai fini dell'interruzione dei termini di legge per la relativa sanzione.

VII. Trasporto di cose

Per ogni passeggero è ammesso il trasporto gratuito di una valigia o altro collo di dimensioni massime cm. 55 x 40 x 20 (sarà di seguito inteso come **"piccolo"**).

Per ogni passeggero va corrisposto un biglietto ogni due bagagli di dimensioni massime cm. 85 x 45 x 25 (sarà di seguito inteso come **"grande"**).



Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

Esempi di pagamento biglietti bagaglio per passeggero:

- (1 piccolo) **gratuito**;
- (1 piccolo + 1 piccolo) il I piccolo gratuito, il II piccolo paga **1 biglietto**;
- (1 grande) paga **1 biglietto**;
- (1 grande + 1 grande) paga 1 biglietto, così di seguito ogni 2 grandi paga **1 biglietto**;
- (1 piccolo + 1 grande) il piccolo gratuito, il grande paga **1 biglietto**;
- (1 piccolo + 2 grandi) il piccolo gratuito, per i 2 grandi paga **1 biglietto**;
- (1 piccolo + 3 grandi) il piccolo gratuito, per 2 grandi paga 1 biglietto, per il III grande paga 1 biglietto, per un totale di **2 biglietti**;
- (1 piccolo + 5 grandi) il piccolo gratuito, per i primi 2 grandi paga 1 biglietto, per gli ulteriori III e IV grandi paga 1 biglietto, per il V grande paga 1 biglietto, per un totale di **3 biglietti**.

È consentito previo pagamento della tariffa bagaglio per ciascun collo, il trasporto di sci, strumenti musicali di dimensioni superiori di cm. 50 x 40 x 20 ed attrezzature per caccia e pesca purché non pericolose e contenute in apposite custodie. Non è richiesto il pagamento della tariffa bagaglio qualora il titolo di viaggio riferito al passeggero indichi la dicitura "Compreso bagaglio". Qualora trasportate come bagaglio, le carrozzine del tipo utilizzato da persona impossibilitata nella deambulazione e del tipo per bambini, sono esenti dal pagamento della relativa tariffa.

Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi. Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e risponde altresì dei danni che le stesse dovessero eventualmente recare alle persone o all'autobus. ATVO risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte e vanno disperse durante

il viaggio per causa di sinistro ad essa imputabile. Le cose che vengono trasportate negli appositi vani bagaglio, per le quali è stato corrisposto il regolare biglietto, sono soggette a responsabilità del vettore nei limiti della legge 22.8.1985, n. 450. La possibilità di risarcimento sarà effettuata nella misura di quanto previsto dalla normativa sui trasporti a mezzo autobus ad uso pubblico, e non potrà essere superiore a quanto stabilito per il trasporto marittimo ed aereo, e cioè la limitazione della responsabilità nel risarcimento del danno entro il limite massimo di € 6,20 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore e comunque entro € 103,29 per ciascuna unità di carico. Agli effetti della responsabilità ATVO non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli, quali numerario, carte valori, oggetti d'arte o di antichità, oggetti preziosi od assimilabili.

TRASPORTO BICICLETTE E MONOPATTINI

Solo negli autobus dotati di apposito vano portabagagli e previo pagamento di ulteriore biglietto con tariffa passeggeri riguardante la tratta interessata, è ammesso il trasporto di biciclette e monopattini, con un massimo di due per autobus e salvo la disponibilità determinata dal capo movimento in servizio o dal conducente. Al trasporto si applica la disciplina per il trasporto di cose. Il titolo di viaggio con tariffa passeggero è dovuto anche se le biciclette o i monopattini sono contenuti su apposita custodia. Ad ogni modo la società è espressamente esonerata da ogni responsabilità per danni derivati dalla mancanza o inidoneità dell'involucro protettivo. I danni eventualmente arrecati ad altri bagagli o a terzi rimangono ad esclusivo carico del proprietario della cosa trasportata. Nei servizi a prenotazione dove non è attivo apposito servizio informatizzato di prenotazione, il trasporto delle biciclette o dei monopattini dovrà essere concordato con la direzione al momento dell'acquisto del titolo di viaggio.

Negli autobus urbani con pianale ribassato, che non sono dotati di apposito vano porta bagagli, è quindi vietato il trasporto di biciclette e monopattini o comunque di ogni altro oggetto che potrebbe arrecare danno ai passeggeri. L'utente che non rispetta tale divieto è soggetto alla sanzione amministrativa e si assume la responsabilità di danni arrecati a cose o persone.

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

VIII. Trasporto di animali

È ammesso il trasporto gratuito di animali domestici di piccola taglia se contenuti negli appositi cestini e custoditi dai proprietari. In ogni caso, devono essere tenuti in braccio, senza arrecare disturbo agli altri viaggiatori. Tutti i cani devono essere muniti di **museruola e guinzaglio**. Il trasporto di cani di media e grande taglia è assoggettato al pagamento della tariffa biglietto intero e comunque non possono essere occupati posti a sedere o corridoi e vie di fuga.

È consentito il trasporto gratuito dei cani guida per l'accompagnamento di non vedenti o non udenti.

IX. Sanzioni amministrative per irregolarità nei titoli di viaggio

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio comunque non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo dell'utente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge 24.11.1981, n. 689 ed a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo ATVO.

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/98 da parte di "agenti accertatori" che in tale veste ricoprono la funzione di polizia amministrativa, comportando ciò i diritti ed i doveri del "pubblico ufficiale".

L'utente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità di titoli di viaggio è tenuto a fornire all'agente controllore le proprie generalità e valido documento di identità personale.

Si pone all'attenzione dell'utenza che:

- in caso di dichiarazioni mendaci si applicherà l'art. 496 del Codice Penale.

- i trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'agente controllore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del titolo di viaggio. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale;
- qualora l'utente non possa o non intenda pagare all'agente accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità desunte da documento di identità valido. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. L'utente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia;
- il mancato versamento della sanzione o la mancata corretta identificazione può dar luogo alla discesa forzata dall'autobus nella prima fermata o all'intervento dell'Autorità di Polizia.
- l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione degli stessi potrà comportare l'applicazione degli artt. 465 e 466 del Codice Penale.

X. Avvertenza per gli abbonati

Le condizioni generali e speciali di trasporto riservate agli abbonati vengono sottoscritte ed accettate dall'abbonato contestualmente alla presentazione della domanda di abbonamento; per quanto riguarda le sanzioni amministrative si applica il disposto del punto 9.

L'abbonamento regolarmente rinnovato, deve essere esibito al personale di servizio a bordo dell'autobus all'atto della salita. Per i rinnovi effettuati on-line, attraverso il sito www.atvo.it o a mezzo web app www.daaab.it, è sufficiente caricare il rinnovo nella tessera di abbonamento secondo le modalità indicate nel sito, senza recarsi in biglietteria per la stampa del tagliando. Si consiglia di conservare l'e-mail di conferma del rinnovo da esibire al personale preposto al controllo.

Un utilizzo irregolare dell'abbonamento (tagliando o tessera) può comportare il ritiro del documento stesso fatte salve le possibili ulteriori azioni di legge.

In caso di smarrimento, sottrazione o dimenticanza dell'abbonamento si rinvia alla speciale disciplina prevista dalla normativa della società portata a conoscenza dell'utenza mediante appositi avvisi e consegnata all'atto della domanda.

Parte III.

Disposizioni regolanti il trasporto dei viaggiatori e dei bagagli

Gli studenti titolari di abbonamento ATVO, se regolarmente rinnovato per il periodo in corso, possono acquistare biglietti di corsa semplice o andata e ritorno su linee extraurbano "Regione Veneto" a tariffa scontata da utilizzare su percorsi diversi dell'abbonamento o in giorni di non validità dell'abbonamento stesso, comunque nell'arco temporale di validità del rinnovo effettuato.

XI. Disciplina dei rimborsi

Si darà corso al rimborso agli utenti, limitatamente alla tariffa pagata, nei casi in cui per colpa grave della società:

A - il servizio venga sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante la stampa locale, sito internet ATVO o avvisi presso le sedi principali della società;

B - a seguito del guasto del mezzo e non venga garantito il proseguimento del viaggio in tempo pari alla percorrenza totale della linea;

C - il servizio, in ritardo per limiti strutturali imputabili ad inefficienza, abbia provocato danno al cliente;

D - il cliente non abbia potuto effettuare il check-in presso gli Aeroporti di Venezia e Treviso, causa ritardo, esclusivamente quando il servizio utilizzato preveda l'orario di arrivo pari ad almeno 60 minuti prima della chiusura del check-in stesso;

E - il cliente abbia perso il treno, o altra tipologia di servizio, causa ritardo esclusivamente quando il servizio utilizzato prevedeva l'orario di arrivo in stazione ferroviaria almeno 30 minuti prima del previsto orario di partenza del treno o di altro servizio.

L'entità del rimborso (per i punti **A, B, C**) sarà pari al valore del documento di viaggio pagato; nel caso di acclarata gravità del fatto è previsto il rimborso del servizio sostitutivo di taxi pari alla percorrenza del titolo di viaggio ATVO.

Si procederà al pagamento del servizio sostitutivo solo nel caso di preventiva autorizzazione da parte di ATVO, in servizio in biglietteria o al punto di partenza, che verificherà la possibilità di fornire un servizio di linea facilmente usufruibile.

Si procederà al pagamento del rimborso solo in presenza del possesso del titolo di viaggio ATVO per la tratta interessata e presentazione di regolare ricevuta di pagamento.

L'entità del rimborso (per i punti **D**, **E**) è pari all'importo del titolo di viaggio pre-acquistato.

Qualora sia stato causato lo smarrimento di bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto si adotteranno le norme di legge in materia.

In caso di sciopero nessuna tipologia di Titolo di viaggio, ne' frazione dello stesso, potrà essere rimborsato.

Ai sensi dell'art.55, comma 1 lett. b) del Decreto Legislativo 6 ottobre 2005, n. 206 (il così detto "Codice del Consumo") alle transazioni effettuate per il tramite del servizio **"Vendita on-line ATVO"** non è applicabile l'esercizio di diritto di recesso di cui agli art. 64 e successivi dello stesso Codice del Consumo.

Specifiche forme di rimborso potranno essere previste o riportate per particolari titoli di viaggio (servizi a prenotazione, ecc..).

La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, ha inizio all'atto della salita in autobus e cessa alla discesa.

XII. Gestione oggetti smarriti

ATVO è dotata di una procedura per la gestione degli oggetti smarriti, che così si sintetizza:

- rinvenimento da parte dell'agente e consegna al Coordinatore di riferimento;
- registrazione dell'oggetto smarrito a cura del Coordinatore;
- consegna al proprietario in via diretta qualora richiesto entro una settimana dal ritrovamento;
- trasmissione al Comando della Polizia Locale, dei soli documenti identificativi, della città di riferimento dell'Unità Operativa aziendale in caso di mancata richiesta nei termini di cui sopra o di impossibilità di consegna al legittimo proprietario, e ciò ai sensi dell'art. 927 del Codice Civile.

Gli utenti potranno rivolgersi presso le sedi delle Unità Operative di San Donà di Piave, Lido di Jesolo e Portogruaro.

Parte IV

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

I. Domanda di abbonamento e diritti di segreteria

Lo stampato "Richiesta rilascio tessera" potrà essere ritirato senza onere alcuno da parte del richiedente.

Tale stampato dovrà essere compilato in tutte le sue parti. Con la richiesta il richiedente autorizza ATVO al trattamento dei dati inseriti nella domanda secondo la normativa Privacy in vigore. All'atto della consegna presso le biglietterie autorizzate, l'utente è tenuto al pagamento dei diritti di segreteria in vigore al momento della domanda; la biglietteria rilascerà ricevuta dell'importo pagato.

Alla "Richiesta rilascio tessera" sarà allegato il testo della normativa generale per il rilascio e l'uso di abbonamento ATVO. Tale documentazione costituisce parte integrante del contratto di trasporto.

II. Compilazione della domanda di abbonamento

II.1. Dati e certificazioni a carico dell'utente

La domanda di abbonamento, oltre che nel tradizionale formato cartaceo da presentarsi allo sportello abilitato, può, in alternativa, essere compilata digitalmente on line al link: webticketing.atvo.it previa registrazione al portale.

Il modulo deve essere corredato di fotografia recente, formato tessera (cm. 3x3,5), recante a tergo le generalità del richiedente. La domanda va compilata dal richiedente, in ogni sua parte, con particolare riguardo "alle dichiarazioni sostitutive di certificazione" relative al datore di lavoro (lavoratori dipendenti) o alla scuola (studenti) o alla residenza (ordinari). E' richiesto obbligatoriamente il codice fiscale dell'utilizzatore. L'utente, oltre a chi ne esercita la responsabilità genitoriale nel caso di utente minorenni, dovrà apporre la propria firma, negli appositi spazi, quale sottoscrizione del contratto di trasporto ed accettazione

della “Normativa generale per il rilascio e l'uso degli abbonamenti ATVO”.

Qualora trattasi di abbonamento ordinario il richiedente, nel fare la dichiarazione sostitutiva di certificazione di identità, dovrà esibire un documento d'identità con foto, in corso di validità. Nel caso di abbonamenti con agevolazioni tariffarie particolari, riservate ad utenti residenti o che prestino servizio in un dato comune, o nel caso di utenti con integrazione tariffaria da parte di enti od aziende, in alternativa alla relativa certificazione del Comune interessato o dell'ente contribuente, potrà essere resa “La dichiarazione sostitutiva di certificazione” nei termini di legge.

II.II. Instradamento facoltativo

L'abbonato, per esigenze particolari, può chiedere di usufruire per l'andata, di un percorso diverso da quello di ritorno, o vice versa; in tal caso è tenuto a specificarlo nella domanda di abbonamento, nello spazio “Via/coinc.”; gli sarà rilasciato abbonamento con tariffa calcolata sulla base di tale particolarità, con il sistema ad “U” o comunque con indicazione che consenta l'utilizzo di tale percorso. Se la richiesta riguarda linee distinte, la tariffa verrà calcolata sulla base della somma delle tratte che collegano le fermate di riferimento.

II.III. Fermate di origine e destinazione di abbonamenti

Il richiedente l'abbonamento dovrà indicare nello stampato, per esteso, il nome della fermata di partenza e quella di arrivo (Percorso da: ... a. ...). Le normative tariffarie sono a disposizione presso le biglietterie ATVO e le principali rivendite abbonamenti autorizzate.

II.IV. Abbonamenti cumulativi

Sulla base di specifiche disposizioni dell'Ente affidante è possibile il rilascio di abbonamenti ATVO cumulativi con tratte interessanti anche linee di altre aziende di trasporto. L'utente che intenda avvalersi di tale facoltà dovrà indicarlo nella domanda di abbonamento unitamente alla compilazione degli specifici allegati.

Parte IV.

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

III. Ricevuta - abbonamento provvisorio

All'atto della consegna alla biglietteria o rivendita dello stampato di domanda debitamente compilato, all'utente viene rilasciata apposita ricevuta, mediante il tagliando fustellato riportato nella parte inferiore dello stampato; tale tagliando è numerato (N° abbonamento) e, debitamente compilato vale quale tessera provvisoria che abilita l'utente ad ottenere esclusivamente il 1° tagliando di rinnovo periodico. L'abbonamento provvisorio non consentirà il rinnovo nel mese successivo a quello di rilascio. L'utente è tenuto ad esibire al personale di controllo, tale tessera provvisoria, unitamente al tagliando di rinnovo debitamente obliterato ed al documento di riconoscimento con foto.

IV. Rilascio dell'abbonamento definitivo

Sulla base dei dati della domanda, ATVO rilascerà, di norma entro 30 giorni, l'abbonamento definitivo e lo inoltrerà presso la biglietteria o rivendita abbonamenti autorizzata ATVO, indicata dal richiedente nella domanda stessa.

Il ritiro dell'abbonamento definitivo (plastic-card) dovrà avvenire **entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dalla data di presentazione della "Richiesta rilascio tessera abbonamento"**.

Trascorso tale termine, l'abbonamento perderà di efficacia e l'utente dovrà presentare nuovamente la domanda secondo la procedura dianzi riportata.



Parte IV.

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

V. Tessera di abbonamento validità e scadenza

La tessera di abbonamento ATVO S.p.A. è costituita da plastic-card con foto, cognome e nome stampati nel frontespizio della stessa.

La tessera di abbonamento ha validità quinquennale (salvo particolari casi disciplinati da specifiche normative comunali, regionali, provinciali o della società) e la data di scadenza è riportata nel plastic-card. Non è possibile effettuare rinnovi su tessera di abbonamento scaduta.

All'atto della scadenza, l'utente dovrà presentare una nuova domanda secondo la procedura dianzi riportata.

VI. Rinnovo periodico

La richiesta di rinnovo mensile o, se previsto, di altra validità, dovrà avvenire previa presentazione della tessera di abbonamento (plastic-card) presso qualsiasi biglietteria ATVO o rivendita abbonamenti autorizzata.

All'utente verrà rilasciata ricevuta di rinnovo con riportato il codice dell'abbonamento, i codici delle fermate, il periodo di rinnovo, la tariffa e l'importo da corrispondere. L'utente è tenuto a verificare l'esatta rispondenza dei dati e valore.

Il rinnovo mensile dell'abbonamento, la cui validità è dal 1° giorno del mese a fine mese, (nel caso di rinnovo quindicinale, dal 1° al 15° o dal 16° a fine mese), può avvenire dal giorno 20 del mese precedente a quello di validità richiesta; si consiglia, nell'interesse dell'utente e per evitare inutili code, di effettuare tale rinnovo a partire da questa data. L'orario di rinnovo degli abbonamenti presso le biglietterie e rivendite autorizzate, termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura degli esercizi stessi.



Gli abbonamenti possono essere rinnovati anche online (www.atvo.it) previa registrazione dell'utente. Come indicato in precedenza, per i rinnovi effettuati on-line, attraverso il sito www.atvo.it o a mezzo web app www.daaab.it, è sufficiente caricare il rinnovo nella tessera di abbonamento secondo le modalità indicate nel sito, senza recarsi in biglietteria per la stampa del tagliando. Si consiglia di conservare l'e-mail di conferma del rinnovo da esibire al personale preposto al controllo.

Parte IV.

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

VII. Validità abbonamento

L'abbonamento **è strettamente personale ed incedibile**. L'abbonamento conferisce al titolare gli stessi diritti e doveri dell'utente munito di biglietto di corsa semplice.

Si precisa che la validità del rinnovo annuale scolastico è riferita al programma di esercizio della linea sulla quale gravita il percorso usufruito ed indicato nell'abbonamento.

VIII. Uso dell'abbonamento ed obbligo d'esibizione

Il titolare dell'abbonamento è tenuto a salire a bordo dell'autobus, dalla porta anteriore, esibendo il proprio documento di viaggio al conducente, inoltre, lo stesso documento deve essere esibito al personale di controllo ATVO e, nel caso di abbonamento cumulativo, al personale di controllo dell'azienda cointeressata al servizio. Parimenti l'abbonamento deve essere esibito al personale di controllo degli enti pubblici preposti alla sorveglianza del servizio, muniti di apposita autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

IX. Variazioni dati abbonamento

Eventuali variazioni di residenza od attività e qualsiasi altra comunicazione ininfluyente in termini di chilometraggio, fermate e tariffa, devono essere tempestivamente comunicate, tramite apposito stampato di comunicazione, senza oneri per diritti di segreteria.

Ogni altra variazione che comporti modifica del percorso o della tariffa, rendono necessaria la modifica dei dati dell'abbonamento quindi, l'utente dovrà presentare la richiesta secondo le indicazioni di cui ai punti precedenti.

Nel caso di qualsiasi variazione e/o cambio tessera abbonamento **non è previsto alcun diritto al titolare a richiedere indennizzi di sorta per il periodo non usufruito.**

X. Smarrimento, furto o distruzione dell'abbonamento

La richiesta di duplicato dovrà pervenire attraverso apposito modulo da ritirare presso le biglietterie aziendali o **presentando copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza.**

• **DUPLICATO DI TESSERA PLASTIC-CARD**

in questo caso l'utente dovrà ripresentare la richiesta di nuova tessera e sottostare al pagamento dei relativi diritti di segreteria.

XI. Cessazione dell'uso dell'abbonamento – rimborso

L'utente ha diritto al rimborso dell'abbonamento esclusivamente nel caso di rinnovo annuale e per comprovate motivazioni; in caso di sciopero nessuna tipologia di abbonamento, ne' frazione dello stesso, potrà essere rimborsato.

Non sono ammessi rimborsi per tutte le altre tipologie di rinnovo.

L'importo da rimborsare sarà calcolato detraendo dalla tariffa pagata dall'utente la somma derivante dal numero delle mensilità usufruite, anche se parziali, moltiplicato per l'importo della tariffa mensile relativa alla fascia di appartenenza.

Saranno altresì trattenuti gli oneri dei diritti di segreteria parificati a quelli relativi alla "Richiesta Rilascio tessera", oltre alle eventuali spese postali.

Per la richiesta di rimborso l'utente dovrà presentare dichiarazione sostitutiva di certificazione da redigere su apposito stampato reperibile presso le biglietterie aziendali.

Parte IV.

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

XII. Irregolarità nell'uso dell'abbonamento

XII.I. Utente senza abbonamento appresso

L'utente, senza l'abbonamento appresso, è tenuto a munirsi di biglietto ordinario presso le biglietterie o rivendite autorizzate o, eccezionalmente, dal conducente a bordo dell'autobus; in quest'ultimo caso dovrà essere corrisposta la tariffa comprensiva del sovrapprezzo secondo le normative in vigore per il servizio utilizzato.

Nel caso in cui l'utente, a seguito di accertamento a bordo dell'autobus da parte del personale di controllo ATVO, non sia in grado di esibire il proprio abbonamento o biglietto, allo stesso sarà elevato regolare "SOMMARIO PROCESSO VERBALE".

L'utente, **entro 15 (quindici) giorni dalla data del "Sommario Processo Verbale"** se maggiorenne, o dalla data di notifica a chi esercita la responsabilità genitoriale se minorenne, dovrà esibire e consegnare ai responsabili delle Unità Operative, o loro sostituti, di San Donà di Piave, Portogruaro, Lido di Jesolo o presso una biglietteria ATVO rispettivamente l'abbonamento completo e fotocopia dello stesso congiuntamente al "Sommario Processo Verbale" in possesso; soltanto allora sarà autorizzato a **non pagare** la sanzione precedentemente elevata. Tale richiesta potrà essere rivolta, **sempre entro il termine del 15° giorno successivo**, anche mediante comunicazione scritta indirizzata alla Direzione ATVO di San Donà di Piave, allegando alla lettera fotocopia onnicomprensiva dell'abbonamento e del "Sommario Processo Verbale".

XII.II. Utente sprovvisto di abbonamento o con abbonamento scaduto

L'utente che venga trovato a bordo dell'autobus con abbonamento scaduto o non rinnovato, o comunque con abbonamento non rispondente al servizio usufruito, è considerato alla stregua di un comune evasore tariffario,

e come tale, è assoggettato al pagamento della sanzione amministrativa, nonché all'importo del biglietto di corsa semplice dal capolinea alla fermata di discesa.

XII.III. Irregolarità amministrative

Qualora l'irregolarità a carico dell'utente sia di carattere amministrativo o non abbia carattere di reato, gli agenti di controlleria provvederanno al ritiro dell'abbonamento e l'inoltreranno, con breve rapporto sui fatti accaduti, al responsabile della propria unità operativa. La riconsegna dell'abbonamento all'utente o a chi ne eserciti la responsabilità genitoriale, nel caso di minorenne, non potrà avvenire prima del secondo giorno consecutivo a quello del ritiro, previo accertamento della regolarizzazione della sanzione e dell'eventuale rinnovo omesso. Nei casi accertati di evasione anche del rinnovo del mese precedente, prima della riconsegna dell'abbonamento, sarà preteso anche il pagamento di tale periodo.

Parte IV.

Normativa per il rilascio e l'uso di abbonamenti ATVO

XII.IV. Irregolarità gravi

Quando a carico di un utente (abbonato) sia rilevata una delle seguenti irregolarità:

- Abbonamento utilizzato da persona diversa dal titolare;
- Abbonamento alterato nelle indicazioni o manomesso;
- Abbonamento scaduto da più di 10 (dieci) giorni;
- Abbonamento utilizzato su percorso diverso da quello per il quale era stato rilasciato;

si procederà all'immediato ritiro dell'abbonamento, all'annullamento dello stesso e contestualmente sarà elevata sanzione "Sommario Processo Verbale".

ATVO si riserva di procedere nei termini di legge, nei confronti dei responsabili dell'illecito.

Quando un utente (abbonato) si renderà responsabile di:

- Episodi di intolleranza o vie di fatto nei confronti del personale della società o di altri passeggeri, a bordo degli autobus o nelle autostazioni;
- Infrazioni alle norme di viaggio;
- Fatti pregiudizievoli di interesse della società;
- Danneggiamenti di beni della società;
- Rifiuto ad esibire al personale di controlleria documento attestante le proprie generalità, o che forniscano false generalità;

ATVO, a proprio ed insindacabile giudizio, oltre la sanzione amministrativa ed al recupero, nei modi di legge dell'eventuale danno subito, si riserva il diritto al ritiro ed annullamento dell'abbonamento, e, nei casi più gravi sarà negata la concessione e/o il rinnovo a tempo indeterminato, di qualsiasi abbonamento nei servizi gestiti dalla stessa.

Parte V

Codice di Comportamento del personale ATVO

La società ATVO, esercente servizi di T.P.L., ha adottato il documento denominato "Carta della mobilità" in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della direttiva del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, titolato "Aspetti relazionali/ Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", la società ATVO ha predisposto il Codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale, (ed in particolare della disciplina contenuta nel regolamento allegato A) al R.D. 8 gennaio 1931, n. 148), esso, inoltre, è stato predisposto con lo scopo di definire un Codice di comportamento che costituisca riferimento preciso per il modello organizzativo, di gestione e di controllo la cui adozione ed attuazione viene contemplata all'art. 6 del Decreto Legislativo n. 231 del 08.06.2001 " Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della Legge n. 300 del 29.09.2000 ".

Sono qui esposti i contenuti più significativi ai fini dei requisiti previsti dal DPCM del 30 dicembre 1998.

Campo di applicazione (parag. 6.1 del Codice)

Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai dipendenti, dirigenti, componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale dell'Organizzazione, e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione o consulenza od operano nell'interesse dell'Organizzazione; le norme del Codice si applicano inoltre a tutti coloro che si trovano normalmente a diretto contatto con gli utenti del servizio di trasporto. Tutti questi sono di seguito definiti come "Destinatari".

Finalità (paragr. 6.1 del Codice)

Il Codice assume anche la finalità di strumento di supporto della "Carta della Mobilità ", adottata con lo scopo di migliorare la

qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'Organizzazione. In modo particolare il Codice stabilisce, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Disposizioni di carattere generale (paragr.6.2 e 6.5 del Codice)

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere dai "Destinatari" del presente Codice nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere improntati agli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità, onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto nonché essere aperti alla verifica secondo le norme vigenti e le procedure interne.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e, assumendo servizio, si impegna ad osservarlo in ogni parte.

Le funzioni che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. Il Direttore Generale ed il personale con ruolo di coordinamento è responsabile dell'osservanza del contenuto del Codice.

Principi (paragr. 6.2 del Codice)

Il comportamento di ogni "Destinatario" è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti dei servizi di trasporto e l'Organizzazione.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgere il servizio di trasporto nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Comportamento in servizio (paragr. 9.10.5 del Codice)

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima

Parte V.

Codice di comportamento del personale ATVO

disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia di coinvolgimento diretto che indiretto.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.

Il personale a contatto con il pubblico è fornito di una tessera di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e l'iniziale del cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

Rapporti con il pubblico (paragr. 7.9.8 del Codice)

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Valutazione dei risultati (paragr. 8.2 del Codice)

Sulla base delle informazioni raccolte, l'Organizzazione procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità.

Aggiornamento del Codice (paragr. 5.2 del Codice)

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'Organizzazione procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice, tenendo conto anche dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni Sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

Parte VI

Politiche

Si riportano di seguito in modo integrale i contenuti del paragrafo 7 del documento AOGG10 "Missione, Valori e Politiche".

Riferimenti Generali

ATVO S.p.A. ha come riferimenti generali delle proprie politiche:

- la conformità dei servizi erogati ai requisiti definiti nelle concessioni, convenzioni o contratti di servizio e riepilogati nella Carta della Mobilità;
- la soddisfazione del Cliente e delle Parti Interessate aventi rilievo per l'Organizzazione;
- il rispetto delle norme cogenti e degli eventuali altri obblighi sottoscritti in materia di requisiti dei servizi, aspetti ambientali, requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di ogni altro aspetto dell'attività al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- il coinvolgimento e la valorizzazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi dell'Organizzazione;
- la collaborazione con gli Organismi Istituzionali per contribuire allo "sviluppo sostenibile" del territorio;
- la prevenzione e la riduzione, da attuarsi anche attraverso idonee tecniche di "risk assessment", delle non conformità qualitative, dei rischi di impatto ambientale, dei rischi di danno per il personale occupato, dei rischi collegati alla sicurezza del traffico stradale, dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni, al rispetto della trasparenza e della prevenzione della corruzione;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi, degli aspetti ambientali, delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, della sicurezza del traffico stradale, della sicurezza delle informazioni, della trasparenza e della prevenzione della corruzione, da attuare anche con modalità di lavoro fondate su:
 - definizione di obiettivi misurabili;
 - sviluppo di programmi di miglioramento per il loro raggiungimento;

- messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate;
- coerente sistema di verifica;
- tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;
- il soddisfacimento dei requisiti previsti e il miglioramento continuo dell'efficacia dei sistemi di gestione, con audit e riesami periodici da parte della Direzione, promuovendo la loro integrazione coerente e costante;
- il coinvolgimento adeguato dei fornitori, considerandoli "partners" fondamentali per il perseguimento degli obiettivi;
- la messa a disposizione di questo documento al "pubblico" e alle "parti interessate".

Politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro

La Direzione di **ATVO S.p.A.** considera ogni intervento volto al miglioramento della salute e della sicurezza del personale:

- coerente con la "missione" e i "valori" generali;
- rilevante in quanto aderente ai principi della Carta Costituzionale;
- obiettivo prioritario per tutti i livelli dell'Organizzazione.

Essa, pertanto, assume i seguenti impegni:

- eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori adottando idonee misure di valutazione e tutela, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte;
- fornire condizioni di lavoro salubri e sicure per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, adeguate in relazione allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'Organizzazione e alla natura specifica dei suoi rischi;
- comunicare in modo efficace con il personale e fornire ad esso tutte le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;

Parte VI. Politiche

- fornire al personale, anche al fine di accrescerne la consapevolezza, formazione ed addestramento idonei a determinare comportamenti adeguati:

- all'utilizzo sicuro delle attrezzature di lavoro,
- all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale,
- alla corretta gestione delle anomalie e delle emergenze;

al fine di conservare e, se possibile, di accrescere la sicurezza propria e quella dei colleghi di lavoro;

- promuovere la consultazione e la partecipazione dei lavoratori, e dei Rappresentanti dei Lavoratori, al miglioramento continuo delle modalità di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;

- predisporre, curare l'attuazione, la conseguente verifica e l'aggiornamento delle procedure operative anticontagio per la gestione del rischio da Coronavirus;

- individuare i ruoli di riferimento e la loro funzione in relazione alla concreta attuazione delle procedure operative anticontagio.

Politica ambientale

Per il conseguimento dei propri obiettivi ambientali, **ATVO S.p.A.** ha individuato le seguenti linee guida:

- utilizzo di un Sistema di Gestione Ambientale quale strumento di contenimento e controllo dei seguenti aspetti ambientali significativi relativi ai processi, ai prodotti o ai servizi di pertinenza:

- emissioni in atmosfera;
- rumorosità;
- consumo di materiali;
- utilizzo delle risorse energetiche;
- scarichi nelle acque e nel suolo;
- produzione di rifiuti;
- contenimento del traffico veicolare;
- rispetto paesaggistico;

- definizione di obiettivi ambientali specifici per ciascun livello e funzione dell'Organizzazione;

- continua ricerca, implementazione e sviluppo, in accordo

anche con fornitori, committenti ed altre parti interessate, di obiettivi reali e comuni relativi alla diminuzione dell'impatto ambientale di tutte le attività, prodotti e servizi;

- prevenzione e conseguente contenimento progressivo di tutti i fenomeni aziendali che provocano, direttamente o indirettamente, impatto ambientale e consumo di materiali ed energia;
- impegno a sottoscrivere e ad ottemperare alle normative legislative ed ai regolamenti in cui siano presenti aspetti ambientali con riferimenti diretti alle attività aziendali in corso e in fase di sviluppo;
- impegno a soddisfare i propri obblighi di conformità;
- impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per accrescere le prestazioni ambientali.

Politica per la qualità

La Direzione di **ATVO S.p.A.** ritiene prioritari i seguenti impegni:

- che siano determinati i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici e che influenzano la capacità di **ATVO S.p.A.** di conseguire i risultati attesi;
- che siano determinate le parti interessate ed i requisiti rilevanti per il sistema di gestione;
- che siano rispettati i requisiti relativi ai servizi concordati con i committenti, quelli definiti nella Carta della Mobilità, i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche e quelli delle parti interessate rilevanti;
- che siano determinati i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per assicurare che il sistema di gestione possa conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- che i vari processi siano oggetto di monitoraggio e siano definiti progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- che siano individuati e fatti oggetto di monitoraggio i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti e siano individuate le modalità per migliorare la qualità percepita;

Parte VI. Politiche

- che al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti e delle prestazioni dei vari processi siano dedicate le risorse necessarie;

- che ai temi del miglioramento continuo siano dedicate apposite riunioni di approfondimento nelle diverse unità operative, anche al fine di perseguire la progressiva integrazione dei vari sistemi di gestione dell'Organizzazione.

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni è definito un programma di miglioramento così articolato:

- sono definiti impegni specifici;
- sono definiti obiettivi misurabili, collegati agli impegni, individuando altresì le relative unità di misura;
- per ogni obiettivo è definito un traguardo numerico da conseguire, con individuazione del valore storico, del valore corrente, e del valore previsto al fine di attuare una attenta sorveglianza del programma attraverso verifiche da effettuare a date prestabilite.

Politica per la sicurezza del traffico stradale

ATVO S.p.A. considera la sicurezza stradale nell'erogazione dei servizi di trasporto pubblico un impegno prioritario al quale dedicare risorse e procedure particolari.

La speciale attenzione riservata dalla Direzione di **ATVO S.p.A.** a questa problematica deriva dalla consapevolezza di dover rispondere in maniera adeguata alle aspettative non solo degli enti Committenti del servizio pubblico ma anche:

- degli utenti trasportati che richiedono agli Enti gestori standard elevati di sicurezza personale e collettiva;
- della cittadinanza che richiede al servizio di trasporto pubblico comportamenti virtuosi ed ineccepibili.

ATVO S.p.A. in riferimento alla sicurezza del traffico stradale si è data obiettivi precisi, supportati da indicatori che costituiscono un quadro di riferimento per migliorare continuamente le prestazioni dei propri processi.

L'insieme degli obiettivi è riesaminato annualmente ed è inserito nei documenti:

AOQG28A Carta della mobilità - Per i servizi di TPL e di collegamento con aeroporti e lidi

AOQG28N Carta dei servizi - Noleggio di autobus con conducente

Parte VI. Politiche

Nell'insieme degli impegni assunti da **ATVO S.p.A.** vi è il rispetto delle leggi pertinenti e dei requisiti applicabili della norma **UNI ISO 39001**, fornendo le risorse necessarie per stabilire, attuare, mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione integrato.

Sono da considerare punti di forza della politica di **ATVO S.p.A.** per la sicurezza del traffico stradale i seguenti:

- costante ammodernamento del parco veicoli, puntando alla riduzione dell'età media del parco e alla disponibilità di veicoli con elevati standard di sicurezza;
- standard manutentivi di livello elevato, con messa a disposizione di ricambi, impianti ed attrezzature idonee e di personale di manutenzione altamente qualificato;
- formazione continua dei conducenti su aspetti che riguardano: i percorsi, le tecniche di guida, le abitudini alimentari, l'approccio al cliente, la gestione delle emergenze;
- definizione, documentazione, miglioramento continuo dei metodi di lavoro, anche sulla base delle registrazioni e analisi delle anomalie, della ricerca delle cause e della messa a punto e attuazione di azioni correttive efficaci;
- attivazione di iniziative rivolte alle scuole per promuovere il concetto della sicurezza del traffico stradale fra gli utenti del trasporto pubblico più giovani.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** opera in partenariato e collaborazione con gli Enti preposti alla sicurezza del traffico stradale, contribuendo a un sistema di traffico stradale sicuro; essa opera anche in modo autonomo promuovendo campagne sulla sicurezza del traffico stradale che coinvolgono gli utenti più giovani, gli studenti, sulle tematiche dell'utilizzo sicuro del trasporto pubblico e della sicurezza stradale in generale.

Politica per la sicurezza delle informazioni

La Direzione di **ATVO S.p.A.** considera con grande attenzione la sicurezza delle informazioni, intesa come tutela della disponibilità, continuità del servizio, integrità e riservatezza, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Questo significa: ridurre ad un livello accettabile il rischio che vengano violate le caratteristiche di sicurezza informatica, individuare prontamente in quale momento e in quale parte del sistema questo accada, contenere i danni ed essere in grado di ripristinare le caratteristiche violate.

Le caratteristiche di sicurezza delle informazioni costituiscono fattori rilevanti per le tipologie dei servizi offerti ai clienti e per l'importanza del ruolo che l'Organizzazione svolge quale infrastruttura critica, ai sensi del D.lgs. n. 61 del 11/04/2011 che attua la Direttiva 2008/114/CE, ed attività di pubblico interesse.

La Direzione di **ATVO S.p.A.**, condividendo principi ed obiettivi per la sicurezza delle informazioni, supporta un programma per la sua attuazione, in conformità ai requisiti della norma ISO 27001 e delle linee guida UNI CEI EN ISO/IEC 27002:2017 "Code of practice for information security controls".

Scopo della sicurezza delle informazioni è quello di proteggere i dati e le risorse informatiche attraverso l'individuazione e l'applicazione di idonee misure precauzionali che costituiscono elementi necessari per il raggiungimento, il mantenimento e il miglioramento continuo degli obiettivi aziendali.

Le linee guida generali considerano le misure di sicurezza delle informazioni come componenti che devono conformarsi ai requisiti operativi dei servizi, alle disposizioni cogenti, agli obblighi contrattuali, agli obiettivi volontariamente fissati dall'Organizzazione.

Esse devono essere individuate analizzando rischi, costi e benefici e concepite in modo da rendere semplice,

Parte VI. Politiche

comprensibile ed efficace la loro applicazione; devono essere considerate, in sede di sviluppo di ogni nuova attività, o in occasione di modifica di attività esistente, quali requisiti obbligatori da considerare sin dalle fasi iniziali.

Costituiscono elementi fondamentali, per il conseguimento degli obiettivi prefissati nella sicurezza delle informazioni, la piena consapevolezza del personale e l'utilizzo responsabile delle risorse.

Per l'attuazione di questi Principi, applicando i Principi Generali esposti nel paragrafo 7.1., la Direzione di **ATVO S.p.A.** intende:

- assicurare la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni nell'ambito dei servizi di propria pertinenza;
- definire ed assicurare il monitoraggio e il riesame degli obiettivi per migliorare con continuità il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni;
- assicurare le risorse necessarie per conseguire tali scopi;
- assicurare una puntuale, diffusa ed esaustiva informativa agli interessati circa le modalità di trattamento dei dati personali di loro pertinenza.

Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza

La Direzione di **ATVO S.p.A.**, in applicazione della Legge 190/2012 e del D.Lgs. 33/2013, in coerenza con i principi contenuti nel documento "AORG04 Codice di comportamento" che riguardano i rapporti con Parti interessate, vieta ogni comportamento corruttivo in relazione a qualsiasi rapporto in essere con la Pubblica Amministrazione o con soggetti privati con i quali l'Organizzazione intrattenga rapporti commerciali e/o istituzionali.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** è convinta che la prevenzione della corruzione, e il rispetto della trasparenza, debbano essere affidati, in prima istanza, al singolo Ente che deve agire sulla propria struttura organizzativa in maniera tale da creare un clima culturale interno improntato al rispetto della Legge. È necessario, infatti, che l'Organizzazione informi la propria attività

ai principi forniti dalla “business ethics”, nell'idea che l'etica applicata alla governance societaria sia uno strumento in grado di contrastare gli effetti criminogeni derivanti da comportamenti pericolosi, così da consentire il rispetto della Legge e, nel contempo, il successo dell'impresa.

Le regole etiche si sviluppano anche per accrescere il valore che può essere prodotto dagli individui quando interagiscono fra loro. Esse proteggono le persone. In loro assenza la libera competizione degenera in conflitto. Il rispetto delle regole etiche riduce i costi che le persone devono sostenere per stabilire che cosa è giusto o appropriato, riduce il tempo e la fatica di decidere ciò che è giusto fare, in definitiva esso riduce i costi di transazione tra le persone, ossia i costi di monitoraggio, di negoziazione e di applicazione degli accordi.

La trasparenza concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla Nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive e dei diritti civili, politici e sociali; integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino; costituisce ostacolo ai fenomeni corruttivi.

Per l'attuazione di questi Principi, applicando i Principi Generali esposti nel paragrafo 7.1., la Direzione di **ATVO S.p.A.** intende:

- stabilire regole e vigilare affinché il comportamento di ogni ruolo dell'Organizzazione sia conforme alle Leggi di prevenzione della corruzione e per la trasparenza e alle disposizioni interne che ne assicurano l'applicazione e ai requisiti della norma UNI ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”;
- incoraggiare la segnalazione di sospetti espressi in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, dichiarando la propria contrarietà ad ogni forma di ritorsione;
- incaricare uno, o più, ruolo/i interno/i quale/i “responsabile della prevenzione della corruzione” e “responsabile della trasparenza”, definendo in una informazione documentata, denominata “regolamento del responsabile della prevenzione della corruzione/responsabile della trasparenza”, le caratteristiche soggettive, le funzioni, i

Parte VI. Politiche

compiti e i poteri, assegnando idonee autonomie funzionali;

- stabilire, riesaminare e raggiungere obiettivi per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, assicurando le risorse necessarie per tale scopo.

Politica per la responsabilità amministrativa

La Direzione di **ATVO S.p.A.**,

- con lo scopo di dare applicazione al D.Leg.vo n. 231 del 08.06.2001 e intendendo eliminare, o almeno ridurre, i rischi potenziali di accadimento di fatti illeciti,
- in coerenza con il proprio “ Codice di Comportamento ” redatto per fornire ad ogni ruolo, interno od esterno, principi di riferimento nello svolgimento di compiti in nome e per conto dell’Organizzazione,
- al fine di promuovere, attuare e mantenere attivo uno stile operativo virtuoso e trasparente,

indica le seguenti linee-guida quali obiettivi fondamentali, affinché esse diventino, per ogni ruolo coinvolto con le attività, i processi, i servizi di **ATVO S.p.A.**, parte integrante delle finalità da perseguire:

- rispetto del “ Codice di Comportamento ”;
- osservanza delle Leggi e dei Regolamenti applicabili all’Organizzazione;
- promozione della consapevolezza dell’importanza dei comportamenti virtuosi, individuali e di gruppo, attraverso una continua attività di formazione, per ogni ruolo chiamato a svolgere mansioni in aree critiche;
- attivazione di un sistema di analisi delle attività per individuare e valutare i fattori di rischio in grado di pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di rispetto ed osservanza precedentemente citati;
- definizione delle procedure più efficaci per eliminare o tenere sotto controllo i fattori che possono determinare conseguenze negative;
- assegnazione di incarico ad un indipendente Organismo di Vigilanza (ODV) che abbia il compito di vigilare sul

funzionamento e l'osservanza nonché sull'efficace attuazione e sull'aggiornamento del Modello di Gestione e Controllo (MOGC) posto in atto per assicurare il rispetto del "Codice di comportamento", delle Leggi e dei regolamenti applicabili;

- ricorso al "sistema disciplinare" previsto dall'ordinamento normativo del personale anche per i casi di omessa applicazione, oltre che di consapevole violazione del "Codice di comportamento" e dei protocolli interni collegati;
- riesame periodico dei processi, delle attività, dei servizi al fine di individuare per tempo eventuali aree di criticità determinate, ad esempio, da avvicendamenti di personale, variazioni organizzative, mutamento dei metodi di lavoro, o da altre cause.

Politica per la sostenibilità

La Direzione di **ATVO S.p.A.** considera di fondamentale importanza promuovere e realizzare iniziative di trasporto che agevolano l'uso migliore delle diverse modalità disponibili sul territorio.

Un esempio di tale approccio è la realizzazione della nuova autostazione di San Dona' di Piave, ora in stato di completamento, integrata nel trasporto per ferrovia e con ampia disponibilità di aree di sosta per consentire una economica fruizione del trasporto pubblico anche da parte dei possessori di bici, moto e auto.

Il progetto di questa infrastruttura tiene conto degli accorgimenti più progrediti per quanto riguarda l'accesso ai servizi di trasporto da parte delle persone disabili o ipovedenti e delle tecnologie necessarie per la produzione di energia elettrica con sistema fotovoltaico, per l'utilizzo di veicoli a trazione elettrica, per l'immagazzinamento e lo smaltimento graduale delle acque meteoriche di prima pioggia.

Ulteriore esempio è rappresentato dalla grande attenzione posta nell'agevolare e diversificare le proposte di raccordo fra trasporto aereo e trasporto su gomma e per ferrovia ai viaggiatori interessati a conoscere Venezia e il territorio del Veneto Orientale che fruiscono degli scali aeroportuali di Tessera e Treviso.

Sono inoltre degne di rilievo le molteplici iniziative di partnership con i principali poli di attrazione del territorio per valorizzare il ruolo che il trasporto pubblico locale riveste nel favorire la mobilità sostenibile, inclusiva e rispettosa delle Comunità in cui opera.

Parte VI. Politiche

ATVO S.p.A. promuove il coinvolgimento delle parti interessate, interne ed esterne all'organizzazione, nell'individuazione dei "temi materiali" rilevanti per lo sviluppo di una corretta comunicazione, per un vantaggio competitivo, per una strategia di business coerente con le attese, per una pianificazione dei processi di erogazione dei servizi di trasporto che tenga conto, già a partire dalle fasi di progettazione, dei "temi materiali" considerati rilevanti per le parti interessate stesse.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** promuove la comunicazione degli impegni assunti e la loro periodica rendicontazione con la pubblicazione del "Bilancio di sostenibilità".

Politica per la Compliance

La Direzione, con lo scopo di garantire il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci, Organismo di Governo che detiene la responsabilità e autorità finali nei confronti delle attività, della *governance* e delle politiche di **ATVO S.p.A.** e al quale la Direzione riferisce e rispetto al quale è chiamata a rispondere, considera di fondamentale importanza promuovere, realizzare e mantenere attivo un sistema di gestione in grado di soddisfare i requisiti rispetto ai quali l'Organizzazione deve obbligatoriamente conformarsi, così come quelli a cui sceglie volontariamente di conformarsi e si impegna attivamente per il suo miglioramento continuo, assumendo come riferimento i requisiti della norma "**UNI ISO 37301** Sistemi di gestione per la compliance".

Mette in evidenza le conseguenze, pesantemente negative per l'Organizzazione, di non essere conformi agli obblighi, alle politiche, ai processi e alle procedure relativi alla *compliance*; incoraggia l'emergere di preoccupazioni e di segnalazioni e proibisce ogni forma di ritorsione.

A tale scopo:

- opera promuovendo una cultura della compliance costituita da valori, etica, convinzioni e condotta che esistono all'interno dell'Organizzazione e interagiscono con le strutture ed i sistemi di controllo al fine di produrre norme comportamentali che favoriscono la compliance;
- incoraggia comportamenti tali da creare e supportare la *compliance*; richiede il rispetto degli obblighi di compliance

a tutti i ruoli dell'Organizzazione;

- previene e non tollera comportamenti in grado di compromettere la *compliance* stessa.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** opera attivamente per supportare una funzione con accesso diretto all'organismo di governo, con caratteristiche di indipendenza e appropriate autorità e competenza, affinché:

- le responsabilità riguardanti il conseguimento degli obblighi di *compliance* identificati siano allocate in modo appropriato all'interno dell'organizzazione;
- gli obblighi di *compliance* siano integrati in politiche, processi e procedure;
- tutte le persone pertinenti siano formate, come richiesto;
- siano stabiliti indicatori di prestazione relativi alla *compliance*;
- siano identificati, analizzati e ponderati i rischi di *compliance*, sulla base di un processo di identificazione e di valutazione che metta in relazione i propri obblighi di *compliance* con le proprie attività, i propri prodotti, servizi e aspetti rilevanti delle proprie attività operative.

La Direzione di **ATVO S.p.A.** ritiene obbligatorio:

- fornire risorse appropriate e adeguate per stabilire, sviluppare, attuare, valutare, mantenere e migliorare il sistema di gestione per la *compliance*;
- assicurare che siano in funzione sistemi efficaci di *reporting* tempestivo sulle prestazioni relative alla *compliance*;
- assicurare l'allineamento tra i traguardi di natura strategica e operativa e gli obblighi di *compliance*;
- stabilire e mantenere meccanismi di *accountability*, comprese azioni disciplinari e relative conseguenze;
- assicurare l'integrazione delle prestazioni relative alla *compliance* nelle valutazioni delle prestazioni del personale.
- effettuare un riesame periodico dei processi, delle attività, dei servizi al fine di individuare per tempo eventuali aree di criticità determinate, ad esempio, da avvicendamenti di personale, variazioni organizzative, mutamento dei metodi di lavoro, o da altre cause.

Carta dei servizi Settore Trasporti

Autolinee urbane ed extraurbane

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
A1 - SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di trasporto
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto
	Vetustà mezzi
	Fermi in linea
	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio
A2 - SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce (furti, danni, ecc.)
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale
B - REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito
	Regolarità complessiva del servizio
	Frequenza corse servizio urbano
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano
	Copertura giornaliera (servizio urbano)
	Distanza media fermate servizio urbano
	Distanza media fermate servizio extraurbano
	Velocità commerciale servizio urbano
	Velocità commerciale servizio extraurbano
	Puntualità (nelle ore di punta)
	Puntualità (nelle ore rimanenti)
	Percezione complessiva della regolarità del servizio
C - PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria (mezzi)
	Pulizia radicale (mezzi)
	Pulizia impianti di servizio pubblico
	Percezione complessiva del livello di pulizia

		Standard di qualità (Livello di servizio promesso 2025)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto 2024)
	Unità di misura		
	n° morti/viagg. Km.	0	0
	n° feriti/viagg. Km.	4×10^{-7}	$7,87 \times 10^{-8}$
	n° sinistri/autobus Km.	4×10^{-4}	$2,94 \times 10^{-5}$
	n° morti/viagg. Km.	0	0
	n° feriti/viagg. Km.	3×10^{-7}	$7,87 \times 10^{-8}$
	n° sinistri/autobus Km.	3×10^{-4}	$2,65 \times 10^{-5}$
	% mezzi con oltre 13 anni	55%	40,51%
	n° fermi/vett-Km	$16,5 \times 10^{-6}$	$5,29 \times 10^{-6}$
	% soddisfatti	85%	91,00%
	n° denunce/viagg.	1×10^{-6}	$8,00 \times 10^{-7}$
	% soddisfatti	85%	88,70%
	% soddisfatti	85%	91,40%
	popol.ne residente/Km. superf.	220	216
	corse effettuate/corse program.	95%	100,00%
	min./c.sa per linea-gruppi linea	20'	20'
	min./c.sa per linea-gruppi linea	60' portanti/90' secondarie	30' / 60'
	n. ore servizio/giorno	16	18
	metri	300	300
	metri	1500	1.500
	Km./h	28	29,22
	Km./h	38	38,29
	% autobus in orario (0/5')	90%	96,18%
	autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,89%
	autobus in ritardo (totale)	6%	3,82%
	% autobus in orario (0/5')	95%	99,49%
	autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,39%
	autobus in ritardo (totale)	3%	0,51%
	% soddisfatti	75%	90,20%
	n° interventi giornal./n° mezzi	1	1
	frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese x bus
	frequenza media in giorni	3 alla settimana	3 alla settimana
	% soddisfatti	70%	84,40%

Carta dei servizi Settore Trasporti

Autolinee urbane ed extraurbane

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
D - CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Affollamento (nelle ore di punta)
	Affollamento (nelle ore rimanenti)
	Climatizzazione: - urbano - extraurbano
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato / pedana sollevatrice) - urbano - extraurbano
	Percezione compl. delle confortevolezza del viaggio
E1 - SERVIZI AGGIUNTIVI	Servizi aggiuntivi previsti nelle aree di servizio aperte al pubblico (Es. WC, punti ristoro, sala attesa ecc.)
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (Es. Wi-Fi, telecamere, pedana disabili ecc.)
	Vendita biglietti a bordo
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi
E2 - SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi (Es. pedana, pianale ribassato ecc.)
	Percezione complessiva del servizio
F - INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività
	Diffusione
	Diffusione orari alle fermate
	Percezione esaustività informazioni
G - ASPETTI RELAZIONALI-COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento)
H - LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	Punti vendita territorio
	Raccolta reclami (e-mail, cartaceo, format sito web)
	Riscontro proposte e reclami
	Percezione complessiva livello servizio sportello
I - GRADO INTEGRAZIONE MODALE	Coincidenza con altre modalità
	Percezione complessiva livello integrazione modale
L - ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante basso tenore zolfo
	Mezzi elettrici o ibridi
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante, gasolio 10 p.p.m.
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 o superiore
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente
M - RAPPORTO QUALITA' /PREZZO	Percezione complessiva

		Standard di qualità (Livello di servizio promesso 2025)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto 2024)
	Unità di misura		
	Posti off. tot./viagg.	4,88	4,22
	Posti off. seduti/viagg.	3,01	2,58
	Posti off. tot./viagg.	9,52	10,49
	Posti off. seduti/viagg.	5,87	7,23
	% mezzi sul totale urbano	65%	100,00%
	% mezzi sul totale extraurbano	65%	100,00%
	% mezzi sul totale urbano	50%	100,00%
	% mezzi sul totale extraurbano	0%	69,62%
	% soddisfatti	70%	85,90%
CO	% impianti sul totale	80%	90,00%
	% mezzi su totale	70%	79,75%
	% sul totale vendite	3%	4,52%
	% soddisfatti	70%	83,70%
	% mezzi sul totale	40%	69,62%
	% soddisfatti	70%	85,50%
	tempo medio attesa inf. (anche telefonica)	30 secondi	30 secondi
	tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'
	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	6.00-20.00
	% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	70%	100,00%
	% sul totale	95%	99%
	% soddisfatti	75%	90,40%
p)	% soddisfatti	75%	88,30%
	n° sportelli aperti/tot.pop.residente	0,09%	0,17%
	modalità	Scritto	Scritto
	entrogiorni	30	10,90
	% soddisfatti	75%	94,30%
	n° corse intermodali/tot.corse	40%	52%
	% soddisfatti	60%	85,90%
	% dei consumi	100%	100,00%
	ore serv./totale	0	2,59%
	ore serv./totale	100%	100,00%
	ore serv./totale	60%	100,00%
	% soddisfatti	70%	91,90%
	% soddisfatti	60%	89,00%

Carta dei servizi Settore Trasporti

Servizio di collegamento con aeroporti (Linea 35 e 351)

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Fermi in linea
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	Denunce (furti, danni, ecc.)
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	Regolarità del servizio
	Frequenza corse
	Periodo copertura giornaliera
	Percezione complessiva regolarità del servizio
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O AI NODI	Percezione complessiva del livello di pulizia
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Climatizzazione
	Accessibilità facilitata (pedana)
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza
SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)	Vendita a bordo titoli di viaggio
	Servizi aggiuntivi aperti al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa ecc.)
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (Wi-Fi, telecamere, pedana disabili ecc.)
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (pedana disabili, segnalatori acustici ecc.)
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempestività
	Percezione esaustiva informazioni
ASPETTI RELAZIONALI/ COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO CON L'UTENZA	Incidenza reclami specifici
	Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLLO	Modalità raccolta reclami
	Risposta ai reclami
	Percezione complessiva livello di servizio sportello
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione complessiva livello integrazione modale
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Consumi carburante 10 ppm
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente

	Unita' di misura	Standard di qualita' Servizio promesso 2025	Standard di qualita' Servizio offerto 2024
	n. fermi/km	16,5 / 1 000 000	0,00
	% soddisfatti	85%	98,85%
	n. denunce/km	1,0 / 1 000 000	7,07
	% soddisfatti	85%	94,90%
	corse effettuate/programmate	95%	100,00%
	corse/ora	2	7,68
	n. ore servizio/giorno	16	22
	% soddisfatti	75%	95,25%
	% soddisfatti	75%	93,60%
	% mezzi sul parco totale	75%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	40,54%
	% soddisfatti	75%	97,80%
	% vendite sul totale	1%	2,19%
	% su totale stazioni	70%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	75,68%
	% mezzi sul parco totale	25%	40,54%
	tempo medio attesa inf. Sec.	30	30
	% soddisfatti	68%	86,35%
	n. reclami/km	25 / 1 000 000	36,16
	% soddisfatti	70%	97,45%
	posta/email	conforme	conforme
	entro giorni n°	30	12
	% soddisfatti	70%	97,50%
	% soddisfatti	60%	95,40%
	ore servizio / totale	100,00%	100,00%
	% soddisfatti	70%	95,50%

Carta dei servizi Settore Trasporti

Linea Jesolo - Punta Sabbioni (Linea 23)

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Fermi in linea
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	Denunce (furti, danni, ecc.)
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	Regolarità del servizio
	Frequenza corse
	Periodo copertura giornaliera
	Percezione complessiva regolarità del servizio
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O AI NODI	Percezione complessiva del livello di pulizia
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Climatizzazione
	Accessibilità facilitata (pedana, pianale ribassato)
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza
SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)	Vendita a bordo titoli di viaggio
	Servizi aggiuntivi aperti al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa ecc.)
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (Wi-Fi, telecamere, pedana disabili ecc.)
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (pedana disabili, segnalatori acustici ecc.)
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempestività
	Percezione esaustiva informazioni
ASPETTI RELAZIONALI/ COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO CON L'UTENZA	Incidenza reclami specifici
	Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLLO	Modalità raccolta reclami
	Risposta ai reclami
	Percezione complessiva livello di servizio sportello
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione complessiva livello integrazione modale
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Consumi carburante 10 ppm
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente

		Standard di qualita' Servizio promesso 2025	Standard di qualita' Servizio offerto 2024
	Unita' di misura		
	n. fermi/km	12,0 / 1 000 000	10,22
	% soddisfatti	85%	99,00%
	n. denunce/km	1,0 / 1 000 000	0
	% soddisfatti	85%	98,00%
	corse effettuate/programmate	99%	100,00%
	corse/ora	2,00	5,72
	n. ore servizio/giorno	15	20
	% soddisfatti	75%	77,60%
	% soddisfatti	55%	85,90%
	% mezzi sul parco totale	95%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	100,00%
	% soddisfatti	70%	80,80%
	% vendite sul totale	1%	1,07%
	% su totale stazioni	70%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	100,00%
	tempo medio attesa inferiore Sec.	30	30
	% soddisfatti	68%	94,80%
	n. reclami/km	25 / 1 000 000	53,36
	% soddisfatti	70%	99,00%
	posta/email	conforme	conforme
	entro giorni n°	30	6
	% soddisfatti	75%	93,60%
	% soddisfatti	60%	78,90%
	ore servizio / totale	100,00%	100,00%
	% soddisfatti	70%	96,00%

Carta dei servizi Settore Trasporti

Linea San Donà - Jesolo (Linea 19)

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Fermi in linea
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	Denunce (furti, danni, ecc.)
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	Regolarità del servizio
	Frequenza corse
	Periodo copertura giornaliera
	Percezione complessiva regolarità del servizio
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O AI NODI	Percezione complessiva del livello di pulizia
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Climatizzazione
	Accessibilità facilitata (pedana, pianale ribassato)
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza
SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)	Vendita a bordo titoli di viaggio
	Servizi aggiuntivi aperti al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa ecc.)
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (Wi-Fi, telecamere, pedana disabili ecc.)
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (pedana disabili, segnalatori acustici ecc.)
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempestività
	Percezione esaustiva informazioni
ASPETTI RELAZIONALI/ COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO CON L'UTENZA	Incidenza reclami specifici
	Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	Modalità raccolta reclami
	Risposta ai reclami
	Percezione complessiva livello di servizio sportello
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione complessiva livello integrazione modale
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Consumi carburante 10 ppm
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente

	Unita' di misura	Standard di qualita' Servizio promesso 2025	Standard di qualita' Servizio offerto 2024
	n. fermi/km	12,0 / 1 000 000	1,30
	% soddisfatti	85%	100,00%
	n. denunce/km	1,0 / 1 000 000	0
	% soddisfatti	85%	99,00%
	corse effettuate/programmate	99%	100,00%
	corse/ora	2,00	4,43
	n. ore servizio/giorno	15	18
	% soddisfatti	75%	94,10%
	% soddisfatti	55%	90,00%
	% mezzi sul parco totale	95%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	85,71%
	% soddisfatti	70%	94,00%
	% vendite sul totale	1%	0,71%
	% su totale stazioni	70%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	85,71%
	% mezzi sul parco totale	25%	85,71%
	tempo medio attesa inferiore Sec.	30	30
	% soddisfatti	68%	93,10%
	n. reclami/km	25 / 1 000 000	36,39
	% soddisfatti	70%	97,00%
	posta/email	conforme	conforme
	entro giorni n°	30	12
	% soddisfatti	75%	96,00%
	% soddisfatti	60%	93,00%
	ore servizio / totale	100,00%	100,00%
	% soddisfatti	70%	96,00%

Carta dei servizi Settore Trasporti

Linea Caorle - Portogruaro (Linea 2)

Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità
	Tipologia
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Fermi in linea
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	Denunce (furti, danni, ecc.)
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale
REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	Regolarità del servizio
	Frequenza corse
	Periodo copertura giornaliera
	Percezione complessiva regolarità del servizio
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O AI NODI	Percezione complessiva del livello di pulizia
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Climatizzazione
	Accessibilità facilitata (pedana, pianale ribassato)
	Percezione complessiva del livello di confortevolezza
SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)	Vendita a bordo titoli di viaggio
	Servizi aggiuntivi aperti al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa ecc.)
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (Wi-Fi, telecamere, pedana disabili ecc.)
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (pedana disabili, segnalatori acustici ecc.)
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempestività
	Percezione esaustiva informazioni
ASPETTI RELAZIONALI/ COMUNICAZIONALI CON IL PERSONALE DI CONTATTO CON L'UTENZA	Incidenza reclami specifici
	Percezione complessiva aspetti relazionali-comportamentali
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	Modalità raccolta reclami
	Risposta ai reclami
	Percezione complessiva livello di servizio sportello
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione complessiva livello integrazione modale
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Consumi carburante 10 ppm
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente

	Unita' di misura	Standard di qualita' Servizio promesso 2025	Standard di qualita' Servizio offerto 2024
	n. fermi/km	12,0 / 1 000 000	0,00
	% soddisfatti	85%	100,00%
	n. denunce/km	1,0 / 1 000 000	0
	% soddisfatti	85%	100,00%
	corse effettuate/programmate	99%	100,00%
	corse/ora	2,00	2,10
	n. ore servizio/giorno	15	16
	% soddisfatti	75%	90,90%
	% soddisfatti	55%	97,00%
	% mezzi sul parco totale	95%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	53,33%
	% soddisfatti	70%	100,00%
	% vendite sul totale	1%	0,38%
	% su totale stazioni	70%	100,00%
	% mezzi sul parco totale	25%	53,33%
	% mezzi sul parco totale	25%	53,33%
	tempo medio attesa inferiore Sec.	30	30
	% soddisfatti	68%	98,00%
	n. reclami/km	25 / 1 000 000	9,54
	% soddisfatti	70%	100,00%
	posta/email	conforme	conforme
	entro giorni n°	30	5
	% soddisfatti	75%	98,50%
	% soddisfatti	60%	97,70%
	ore servizio / totale	100,00%	100,00%
	% soddisfatti	70%	100,00%





BIGLIETTERIA
BUS TICKET

Acquista sempre
IL BIGLIETTO o fai
L'ABBONAMENTO.

OK
il mezzo
è giusto



OBLITERA
il biglietto.
È l'unico modo
per viaggiare
SERENO
E ASSICURATO.

OK
il mezzo
è giusto



Quando l'autobus
sta arrivando,
**NON CORRERGLI
INCONTRO.**







Quando
l'autobus è
in movimento,
rimani **SEDUTO**
AL TUO POSTO



Quando scendi,
aspetta che l'autobus
sia ripartito **PRIMA**
DI ATTRAVERSARE
LA STRADA.

o sorreggiti
saldamente
agli **APPOSITI**
SOSTEGNI.




il mezzo
è giusto



È PERICOLOSO
PASSARE DAVANTI
O DIETRO ALL'AUTOBUS
quando è ancora fermo.

Il biglietto elettronico



Come si usa

Il biglietto elettronico  deve obbligatoriamente essere convalidato sull'apposito lettore avvicinando la carta al simbolo



Per i biglietti multicorsa orari è obbligatorio convalidare il titolo ogni qualvolta si cambia autobus.

Dove si acquista

Il biglietto elettronico  può essere acquistato presso tutte le biglietterie ATVO.

Controllo a bordo

Vale la normativa regionale.

Il titolo di viaggio elettronico è soggetto alla stessa regolamentazione degli esistenti titoli cartacei.

Il personale di verifica è dotato di apposito "CardChecker" (palmare) che consente la verifica della validità del titolo.

Validità

La normativa del biglietto elettronico  è la stessa dei titoli di viaggio cartacei pertanto, laddove non previsto specificatamente dal titolo di viaggio (biglietto famiglia), non può essere usato da più persone contemporaneamente.

Rimborso e cambio contratto

I titoli di viaggio elettronici seguono la stessa normativa dei rimborsi, valida per i biglietti cartacei. Peraltro in caso di cambio contratto, la quota residua presente sulla carta potrà essere stornata o riutilizzata per l'acquisto di altre tipologie di titoli di viaggio salvo disposizioni diverse in materia per particolari tipologie di contratto (Carta Argento ecc.)

Ricarica

La ricarica del biglietto elettronico può essere effettuata presso tutte le biglietterie ATVO. La ricarica può essere effettuata ogni qualvolta il cliente lo richieda senza che tale operazione vada ad annullare quanto già presente nella carta per il medesimo contratto.

Ricevuta fiscale

Congiuntamente all'acquisto del biglietto elettronico verrà rilasciato apposito Scontrino Fiscale che riporterà, tra l'altro, un codice univoco del supporto elettronico che consentirà al cliente possessore di poter richiedere il blocco della carta eventualmente smarrita.

Validità temporale

In caso di adeguamento tariffario il titolo di viaggio presente nel supporto elettronico può essere rimborsato entro un anno ed esclusivamente presso le biglietterie aziendali.

Part III

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

I. Admitting passengers

The passenger is required to purchase the ticket before boarding the bus, from an ATVO ticket office, an authorised sales office, or an automatic ticket machine, on the website www.atvo.it or in the web app www.daaab.it.

Service personnel, including the driver, can ask the passenger to show the ticket in order to determine its validity.

In exceptional cases the ticket can be purchased on the bus asking the driver. This is a special type of ticket and is subject to a supplement depending on the regulations of the Region or the governing authority.

More than one ticket cannot be used to make up the fare relative to the journey undertaken.

Depending on the type of the ticket, it must be stamped/activated in the dedicated machines/readers, available on board of the buses or on the ground at the company's agencies. It must be kept for the entire duration of the journey, it is not transferable and must be shown at any time when requested by ATVO personnel or other agents authorised by law to verify the regularity and safety of the public transport of passengers.

Ticket inspection will be carried out by company staff both with and without uniform and with a document of identification.

Non validation/activation of the ticket due to malfunctioning of the ticket machine should be pointed out to the driver immediately.

The right to travel terminates at the end of the journey corresponding to the value of the ticket and optional intermediary stops are not allowed., except for those made for a connection. In the event of proceeding beyond the stop corresponding to the ticket, the passenger will have to be in possession of another ticket relevant to the new destination.

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

II. Calculation of distances in order to determine the fare

In order to determine the fare the distance is calculated based on a kilometric scale available for clients in ticket agencies and in the company's main offices.

Passengers boarding or disembarking at an intermediary stop not indicated in the fare list (a secondary stop), are subject to a fare calculated on the stop preceding that of boarding and on the following stop to that of disembarkation.

III. Bus ticket

ATVO bus tickets can be issued in the following ways:

- **paper:** ATVO ticket offices, automatic distributors, internet, pre-stamped type;
- **electronic:** ATVO ticket offices and by internet for recharging and/or renewal of season ticket;
- **electronic device:** purchase on the website or in the web app



ATVO bus tickets are in these groups:

TICKETS:

a. PAPER TICKET

- one-way ticket;
- return ticket with discount valid for three days from the first stamp; The return is validated with a second stamp;
- 10 journey ticket;
- tickets for urban services effected by ATVO
- inclusive tickets or integrated with other transport services;
- tickets with preferential fares and for groups;
- tickets with time validity of 60, 90 minutes;
- reduced tickets for student season-ticket holders.

b. ELECTRONIC TICKET on smart card contact-less type MIFARE ULTRALIGHT;

Electronic tickets, at present reserved for urban service in Jesolo, Caorle, Bibione, San Donà di Piave and shortly on extra-urban lines, are grouped as follows:

- multi-journey ticket;
- 10 journey ticket;
- ticket valid 60, 90 minutes;
- family ticket;
- family ticket valid 60, 90 minutes;
- 3 and 7 day ticket;
- market ticket.

c. TICKET ON LINE (www.atvo.it)

The tickets purchased on line can be shown on paper or on electronic devices

- VENEZIA – CORTINA
- PORDENONE – VENICE “M.POLO” AIRPORT
- VENEZIA / MESTRE – VENICE “M.POLO” AIRPORT
- VENEZIA / MESTRE – TREVISO “A.CANOVA” AIRPORT
- VENICE M.POLO AIRPORT – SEA RESORTS

d. TICKET FROM THE WEB APP (www.daaab.it)

The tickets purchased on line can be shown on electronic devices

- one-way ticket;
- tickets for urban services effected by ATVO;
- tickets with time validity of 60, 90 minutes;
- inclusive tickets or integrated with other transport services

Except in particular cases ATVO tickets which have not been stamped can be used for their entire validity. From the date of expiry (change of fare) the holder has one year to ask for reimbursement.

SEASON TICKETS on contact-less CALYPSO type. Once issued, the season ticket can be renewed at the ATVO ticket offices, on www.atvo.it or in the web app www.daaab.it.

- Ordinary
- Concessionary for workers and students;
- Inclusive or integrated with other transport services;
- Concessionary for off-peak periods

EXEMPTIONS

- minors up to the age of four years are exempt from payment;
- guide dogs accompanying a non-seeing or non-hearing person, the latter being in possession of a document acknowledging this;
- an accompanying person together with the holder of an ATVO monthly season ticket and an off-peak province card, on condition that this provides for an accompanying person;
- in the case of an off-peak user holding a card for another public office (state, Region, Province) even if resident outside the Veneto Region and in possession of an ordinary ticket, if the above-mentioned tickets expressly provide for an accompanying person, this person can travel free of charge with the right to travel corresponding to the holder of the card;
- agents and public safety officials, miscellaneous police officers have the right to travel freely on public transport. Those belonging to the local police forces have the right to travel freely on public transport within the area they work in. Acknowledgment of belonging to a force is by means of the service ticket issued by the relevant command.

For the various above mentioned tickets and the relative fares approved by the relevant authorities the specific normative regulations of request and utilization are at your disposal at the company's agencies.

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

IV. Behaviour on the vehicle and at the bus stop

Since most stops are request stops, not compulsory stops, passengers waiting for the bus they wish to board should signal with a wave of the hand. Similarly on the bus when approaching a stop they should press the sound or illuminated "request stop" button.

In the event that they are standing for the journey or for part of it passengers should make use of the supports or handles.

Passengers are asked to give up their seat to disabled people for whom seats are reserved (art. 27 law 30.3.1871, n.118), as well as for the elderly and those with babies.

TRANSGRESSIONS:

The transgressions in question are as follows:

- Breach of the obligation to carry a valid ticket on board the vehicle, to keep it for the entire duration of the journey and to show it when requested by enforcement officers (L.R. n. 25/98, art. 37) – **see also dedicated paragraph p.54;**
- violation of the rules on conduct to be adopted on board vehicles or in company premises, which may endanger the safety and regularity of the service (Presidential Decree no. 753/80): by way of example and without limitation, the following is a list of punishable conduct:
 - boarding or disembarking from the bus from parts other than those designated, based on the signs placed inside and outside the vehicle, and when the vehicle is in motion.
 - occupying more than one seat without right or blocking the exit or passage in contradiction to company personnel indications.
 - opening the bus windows without the consent of all passengers concerned and/or throwing objects from

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

the windows and/or leaning out of the windows with the vehicle in motion.

- smoking on board the bus or inside the company's premises;
- activating, except in case of serious and incumbent danger, the commands for the opening of the doors in emergency, or any other emergency device installed on the bus and as such highlighted.
- causing damage of any kind to the company's vehicles or premises.
- engaging in advertising, commercial or charitable fund-raising activities for any reason whatsoever, without prior authorisation from the Management.
- depositing in the company's premises or transporting on the bus cylinders of compressed, dissolved or liquefied gases, explosive materials of any kind, flammable, harmful, corrosive or contaminating materials;
- entering the vehicle with animals, weapons, materials, objects and wrappings that, by their volume, shape or nature, may be annoying or dangerous for travellers and/or cause damage to them;
- distracting the driver while driving, hindering or obstructing him in the performance of his/her duties and/or asking the driver to board or leave the bus at a place other than the designated bus stop;
- singing, playing, shouting or behaving in an unseemly or harassing manner that causes discomfort or disturbance in any way;
- entering the bus in a state of intoxication or in a physical or psychophysical condition that does not permit the proper use of the service or cause harm to oneself or others;
- enter the bus with filthy or indecent clothing or with obvious signs of contagious diseases or injuries that may cause harm or discomfort to other passengers, except in the case of first aid.

Persons who refuse to comply with the order and safety requirements of the service may be removed from the buses or the company's premises and appurtenances.

All regulations provide for a minimum and a maximum amount for the penalty to be paid: the offender is usually allowed to pay immediately or within 60 days a lower amount than the maximum, but nevertheless not more than two-thirds of the maximum, while at a later stage of enforcement the penalty can be up to the maximum amount.

Please refer to the website of the Metropolitan City of Venice for a table listing the violations and the relevant fees:

**[https://muoversi.cittametropolitana.ve.it/
sottopagina-servizio/sanzioni-amministrative/](https://muoversi.cittametropolitana.ve.it/sottopagina-servizio/sanzioni-amministrative/)**

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

V. Notices and timetables for the public

The passenger should carefully read notices inside the bus, the agencies and the ATVO premises and ticket sales outlets.

ATVO does not respond to timetables published by third parties.

The timetables shown to the public and those indicated in ATVO publications may vary without notice for causes beyond its control.

Clients will be informed, with 5 days' notice, by public notification and on the company internet site about interruptions to services due to strike action.

In accordance with comma 2 art. 2 of Law n.146 of 12 June 1990 ATVO inform that, on the occasion of strike action called by the Union Organization of the category, the service will be guaranteed with the ordinary operating programme with departures from the termini in the following time band:

- Summer period: from 6.00 to 9.00 and from 16.30 to 19.30
- Winter period from 6.00 to 9.00 and from 12.00 to 15.00.

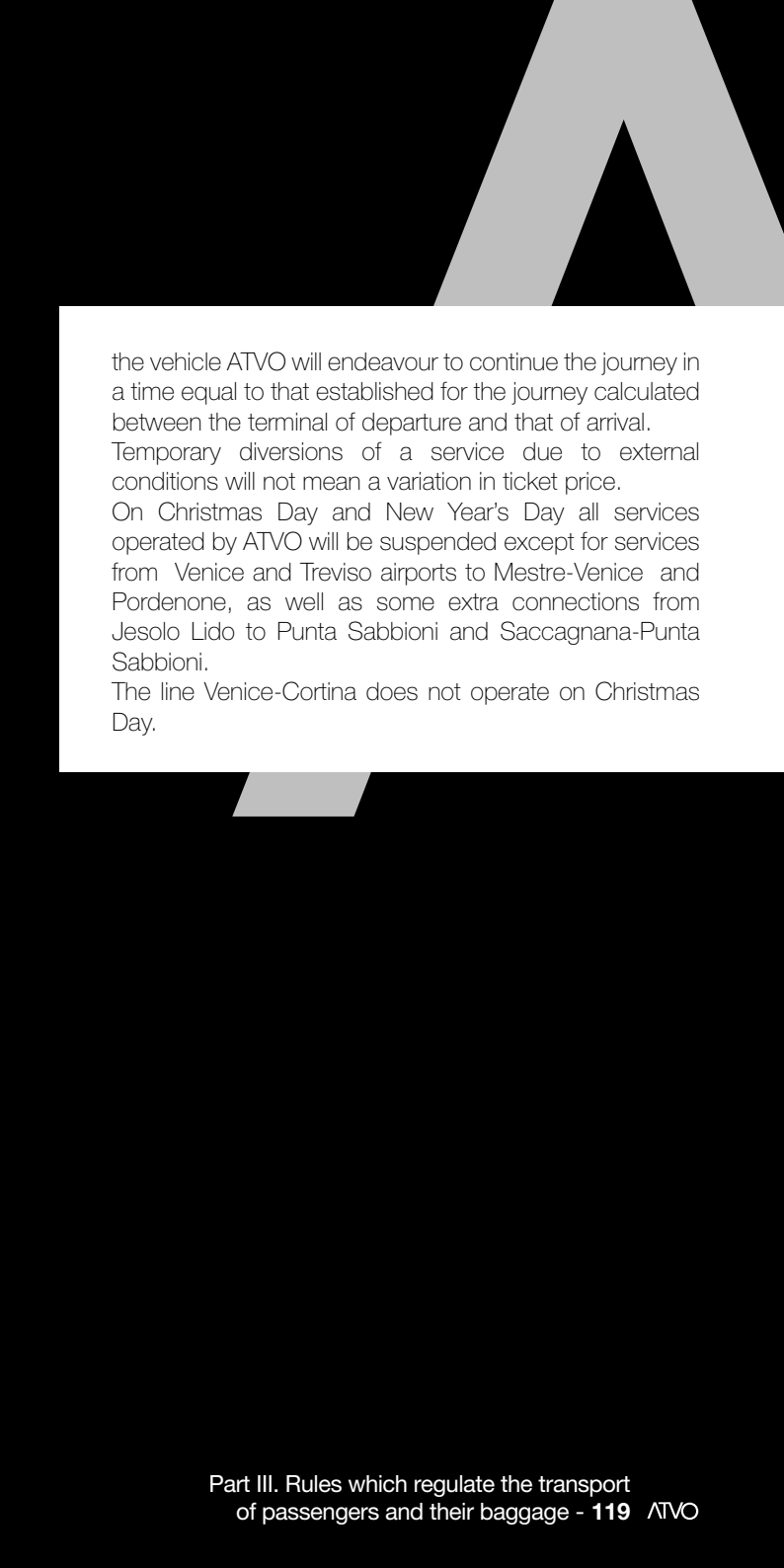
Information regarding the guaranteed services will be available by contacting the company telephone operator at 0421-5944 or on the company internet site.

The company declines any responsibility for missed connections due to causes beyond its control, with regard to the timetable shown.

Connections are considered only those provided in the official timetables and those for which the interval between the arrival time and the departure time is at least 15 minutes.

In the case where the company is responsible for a missed connection the company authorizes the journey to be continued by other means to enable the destination to be reached with the least delay possible without payment of any difference of price for the extra journey.

Should the journey be interrupted due to a breakdown of



the vehicle ATVO will endeavour to continue the journey in a time equal to that established for the journey calculated between the terminal of departure and that of arrival.

Temporary diversions of a service due to external conditions will not mean a variation in ticket price.

On Christmas Day and New Year's Day all services operated by ATVO will be suspended except for services from Venice and Treviso airports to Mestre-Venice and Pordenone, as well as some extra connections from Jesolo Lido to Punta Sabbioni and Saccagnana-Punta Sabbioni.

The line Venice-Cortina does not operate on Christmas Day.

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

How to read a time

Bus route number		Name of bus company	
ATVO viaggiare con voi		in vigore dal 1° gennaio 2010	
Linea 27 a		SAN DONA' DI PIAVE	
Frequency of services and references			
Localities served listed in order of direction Not all stops are shown Read across to find the time the bus will arrive			
Direction of service			
Key frequency of services and references			
RIFERIMENTI / REFERENCE			

Part III. Rules which regulate the transport
ATVO 120 - of passengers and their baggage

Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

VI. Complaints and suggestions register

At the ATVO agencies and other approved outlets (sales, schools etc) a register is at the disposal of the public for complaints and suggestions

regarding the company's service; they must be filled in within and not after 30 days from the date of the event.

This can be used in appealing against administrative penalties provided it is stated as the object of the words "Appeal against administrative penalty n. ... of").

This penalty will be sent on to the relevant body with the counter-deductions of the company which will be notified to the person concerned.

In the case of simple communication by the user, a reply will be received within 30 days but this communication has no effect in the application of the law for the relative penalty.

VII. Transport of things

Each passenger is entitled to carry free of charge one suitcase or other item of maximum dimension 50 x 40 x 20 cm (hereafter called "**small**").

For each passenger there is one ticket for every two pieces of baggage measuring 85 x 45 x 25 cm (hereafter called "**large**").



Part III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

Examples of baggage ticket payment per passenger:

- (1 small) **free**;
- (1 small + 1 small) the 1st small free, the 2nd small **pays 1 ticket**;
- (1 large) **pays 1 ticket**;
- (1 large + 1 large) pays 1 ticket and so on every 2 large **pay 1 ticket**;
- (1 small + 1 large) the small one free, the large **pays 1 ticket**;
- (1 small + 2 large) the small one free, for the 2 large **pay 1 ticket**;
- (1 small + 3 large) the small one free, for 2 large pay 1 ticket for the 3rd large pay 1 ticket, for a total of **2 tickets**;
- (1 small + 5 large) the small one free, for the first 2 large ones pay 1 ticket, for the 3rd and 4th large pay 1 ticket, for the 5th large pay 1 ticket, for a total of **3 tickets**.

On payment of the baggage fare for each item the passenger is entitled to transport skis, musical instruments measuring over 50 x 40 x 20 and hunting and fishing equipment provided they are not dangerous and have their own casing. Payment is not required for baggage when the ticket states "baggage included".

Wheelchairs of the type used by people with mobility difficulties or baby prams, if transported as baggage, are exempted from the payment of the relevant fee.

In any case, the transport of bulky, dirty or dangerous objects is not permitted. Everything that remains with the passenger remains always and exclusively under their custody and are their responsibility in the event of damage to persons or to the bus. ATVO will answer only when they are damaged or destroyed and are lost during the journey for causes for which it is responsible.

Things transported in the luggage holds for which a ticket is required, are subject to the responsibility of the carrier in accordance with law 22.8.1985, n.450. The possibility of compensation will be effective in accordance with the normative governing public bus transport and will not exceed the amount established for maritime and air transport, which is the limit of responsibility in compensation for damage within the limit of €6.20 per kilogram or the greater amount resulting from the declaration of value and in any case within €103.29 per kilogram for each piece of baggage.

As regards responsibility ATVO will not respond for objects of value possibly contained inside the baggage, such as cash, debit or credit cards, objects of art or antiquity, precious objects or similar.

BICYCLE AND ELECTRIC SCOOTERS TRANSPORTATION

Transportation of bicycles and electric scooters is permitted on payment of an additional passenger ticket for the same route and only in the buses equipped with the specific luggage compartment, with a maximum of two per bus and on availability determined by the head of the service or by the driver. The rules applied are the same as for the transport of things. The payment of a passenger ticket is also due if the bicycles or electric scooters are transported in their own travel cases. In any case the Company is expressly relieved of all responsibility for damages caused by the missing or inappropriate protective cover. Possible damages caused to other baggages or to third parties are the sole responsibility of the owner of the transported thing. In case of services with seat reservation, for which a specific computerized booking service is not available, the transportation of bicycles or electric scooters must be agreed with the management upon purchase of the ticket.

In the low-flow urban buses, that are not equipped with special luggage holds, the transportation of bicycles and electric scooters is therefore forbidden, as well as of any other thing that could cause damage to the passengers. Any user who disregards this prohibition shall be subject to administrative sanction and will be held responsible for any damage caused to persons or property.

Parte III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

VIII. Transport of animals

Free transport is permitted of domestic animals of small dimension if inside suitable cages and in the care of their owner. In any case they should be held in one's arms without disturbing other passengers.

All dogs should have a **muzzle and lead**.

The transport of dogs of medium or large size is subject to payment of the entire fare and they must not occupy a seat or the aisles and ways out.

Free transport is permitted of guide dogs for those unable to see or hear.

IX. Administrative penalties for ticket irregularities

People using local public transport and travelling without a ticket, or with an invalid ticket will have to pay the price of a normal ticket calculated from the terminus to the passenger's destination and in addition an administrative penalty fixed by the authority concerned.

The procedure of ascertaining, notifying and collection of payment is in accordance with law 24.11.1981. n.689 and is explained in a summary report drawn up by ATVO ticket inspectors.

The process of ascertaining will be carried out in accordance with L.R.25/98 by "ticket inspectors" who perform the function of administrative police carrying out the rights and duties of "public officials".

Passengers subject to administrative penalties for ticket irregularities must provide the ticket inspector with their personal details and a valid identity document.

Passengers are advised that:

- in the event of false declarations art.496 of the penal code will apply.
- offenders will be able to reconcile the offence with releasing effect by paying the inspector the amount of the penalty as

well as the ticket fare. The inspector will issue a copy of the relevant summary report;

- should the passenger not be able or not intend to pay the ticket inspector, the latter will draw up a report carrying the details from a valid identity document. In accordance with articles 494, 495 and 406 of the C.P. the details must be correctly provided. The passenger has the right to add their own declaration to the report, signing this and receiving a copy;
- failure to pay the penalty or to provide incorrect identification may lead to forced eviction from the bus at the first stop or intervention by the police.
- arts. 465 and 466 of the penal code will be applied in the case of the use of a false or altered ticket.

X. Notice for season ticket holders

The general and special conditions of transport reserved for season ticket holders are signed and accepted by season ticket holders on presentation of an application for a season ticket.; as regards administrative penalties, the conditions in point 9 will be applied.

The regularly renewed periodic season ticket must be shown to the staff when boarding the bus.

Irregular use of the season ticket (slip or ticket) will result in withdrawal of the ticket unless otherwise stated by law.

In the case of loss, theft or forgetting the season ticket a special procedure is provided by company regulations made known to the user by means of relevant information provided at the time of application.

Students with ATVO season tickets which have been renewed for the current period can purchase one-way or return tickets on "Regione Veneto" extra-urban lines at discounted fares to be used on routes that are different from that of the season ticket or on days which are invalid on the season ticket but are within the valid time period of the renewal.

For the online renewals, made on the website www.atvo.it or in the web app www.daaab.it, it will be sufficient to load the season ticket renewal as indicated in the website and it won't be necessary to go to the ticket office for the printing of the renewal slip. It is recommended to keep the renewal confirmation e-mail, to be shown to the staff responsible for the checks.

Parte III.

Rules which regulate the transport of passengers and their baggage

XI. Reimbursement procedure

Arrangements are made to reimburse passengers for the amount of the fare paid where fault lies with the company:

- A)** the service is suspended without giving sufficient information to passengers through the local press, ATVO internet site or information provided by the main offices of the company;
- B)** following breakdown of the vehicle, continuation of the service is not guaranteed to the destination in a time equal to the duration of the journey established;
- C)** the service is delayed for reasons of inefficiency, causes damage to the passenger;
- D)** the passenger has not been able to check in at Venice or Treviso airports because of delay, exclusively when the service used provides an arrival time equal to at least 60 minutes before closure of the check in.
- E)** the client missed the train, or other type of service, exclusively to a delay when the service used is scheduled to arrive at the railway station at least 30 minutes before the scheduled departure time of the train or other service.

The amount of the reimbursement (for points **A**, **B**, **C**) will be equal to the value of the ticket paid; in extremely serious cases reimbursement of a substitute taxi service will be made equal to the length of journey of the ATVO ticket.

Payment of the substitute service will be made only in the case of authorization by ATVO asking at the ticket office or at the point of departure where ATVO staff will check the possibility of providing an easily usable scheduled service.

Payment of reimbursement will be made only in the presence of the ATVO ticket for the journey concerned and on presentation of the receipt.

The amount of the reimbursement (for points **D**, **E**) is equal to the amount of the bus ticket.

In the case of loss of baggage for which a regular bus ticket has been paid the norms of the law in force will apply.

These reimbursements will be subject to the law in force.

In the case of strike action no type of ticket, nor part of the same, can be reimbursed.

In accordance with art. 55, comma 1 letter b) of Legislative Decree 6 October 2005, n. 206 (the so-name "Consume Code") for transactions effected through the service ***ATVO online sales*** the right to withdrawal as per art.64 and the following of the same Consumer Code is not applicable.

Specific forms of reimbursement can be undertaken for particular bus tickets (reserved services etc).

Responsibility of the carrier, in accordance with art.1681 of the civil code begins at the time of boarding the bus and ceases on disembarkation.

XII . Handling lost property

ATVO is equipped with a procedure for the handling of lost property as follows:

- recovery by the agent and delivery to the relevant coordinator;
- registration of the lost property by the coordinator;
- delivery to the owner directly if requested within one week of finding;
- transmitting of the identify documents only to the head of the local police of the relevant town of the company operating unit if the above request is not made or if it is impossible to deliver to the legitimate owner in accordance with art. 927 of the civil code;

Passengers can apply to the offices of the operative units of San Donà di Piave, Jesolo Lido and Portogruaro:

Agenzie

SAN DONÀ DI PIAVE

Sede Legale

Piazza IV Novembre 8 – Tel. 0421 5944

SAN DONÀ DI PIAVE

Autostazione

Via Ereditari n.69 – Tel.0421 594580

VENEZIA

P.le Roma – Tel. 0421 594671

Aeroporto

“M. POLO” VENEZIA

Tel. 0421 594672

Aeroporto

“A. CANOVA” TREVISO

Tel. 0421 594669

MESTRE

Stazione F.S. – Tel. 0421 594673

LIDO DI JESOLO

Autostazione – Tel. 0421 594633

PUNTA SABBIONI

Terminal Bus – Tel. 0421 594674

PORTOGRUARO

Via A. Diaz – Tel. 0421 594652

CAORLE

Corso Chiggiato – Tel. 0421 594675

BIBIONE

Autostazione, Via Maja, n. 86 – Tel. 0421 594679

Treviso MOM

Lungo Sile Mattei – Tel. 0422 577360

Pordenone ATAP

Biglietteria – Tel. 0434 224444





ISO9001 N.156
ISO39001 N.828
ISO14001 N.344SGA
ISO45001 N.612SCR



EN13816 N.028PSE

Mod. AOQG28A rev.22

 MOBILITÀ ACCESSIBILE

ATVO
viaggiamo **con voi**

ATVO S.p.A.

piazza IV novembre, 8

san donà di piave - venezia

tel.: +39 0421.5944

atvo@atvo.it

www.atvo.it