

Approvato dal C.d.A. di Start Romagna s.p.a. in data 14 novembre 2022

Start Romagna s.p.a.

REGOLAMENTO DI VIAGGIO

(art. 40 L.R. Em.Rom. n. 30/1998 e s.m.i.)



INDICE

TITOLO I: ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 4
Art. 1 Offerta di servizio – informazione	pag. 4
Art. 2 Condizioni economiche	pag. 4
Art. 3 Acquisto ed utilizzo del titolo di viaggio	pag. 4
Art. 3-bis Validazione obbligatoria	pag. 7
Art. 4 Fermate	pag. 7
Art. 5 Accesso in vettura	pag. 8
TITOLO II: FRUIZIONE DEL SERVIZIO – COMPORTAMENTO IN VETTURA	pag. 9
Art. 6 Norme generali di comportamento	pag. 9
Art. 7 Trasporto bambini	pag. 11
Art. 8 Passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta	pag. 12
Art. 9 Abbonamenti agevolati e accompagnatori di persone disabili	pag. 13
Art. 10 Trasporto bagagli	pag. 14
Art. 11 Trasporto monopattini e biciclette pieghevoli	pag. 14
Art. 12 Trasporto animali	pag. 15
Art. 13 Infortuni e sinistri	pag. 15
TITOLO III: SANZIONI	pag. 17
Art. 14 Sanzioni Amministrative	pag. 17
Art. 15 Personale incaricato del controllo	pag. 18
Art. 16 Altre violazioni in materia di trasporto	pag. 19
Art. 17 Impugnazione delle sanzioni	pag. 19
TITOLO IV: ALTRI SERVIZI	pag. 20
Art. 18 Oggetti smarriti	pag. 20
Art. 19 Informazioni, suggerimenti e reclami	pag. 20
Art. 20 Rimborso di titoli di viaggio e duplicati	pag. 22
Art. 21 Rimborsi per mancato servizio	pag. 22

TITOLO V: EVENTI E ACCADIMENTI SPECIALI E/O ECCEZIONALI **pag. 23**

Art. 22 Regolamentazione del diritto di sciopero **pag. 23**

Art. 23 Eventuali reati a bordo bus **pag. 23**

Art. 24 Tutela dei dati personali **pag. 24**

Art. 25 Servizio Traghetto Porto Corsini – Marina di Ravenna **pag. 24**

TITOLO I: ACCESSO AL SERVIZIO

Art. 1 Offerta di servizio – informazione

1. Il servizio di trasporto pubblico è regolato da atti di affidamento da parte degli Enti Locali, attraverso l’Agenzia della Mobilità Romagnola (AMR), che è referente per la programmazione del servizio stesso.
2. L’offerta di servizio, degli orari, delle linee viene resa nota a cura di Start Romagna tramite pubblicazione sul sito internet della società (www.startromagna.it), pannelli posti alle fermate della rete, stampati (libretti orari, mappe di rete, avvisi ...), nonché altri sistemi di comunicazione (comunicati stampa, portali vari quali Google Transit, app Moovit,, ...).
3. La modifica o l’eventuale sospensione del servizio di trasporto pubblico, per ragioni quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, scioperi, cantieri e/o interruzioni stradali, eventi eccezionali e/o altra causa viene prontamente resa nota all’utenza da parte di Start Romagna attraverso i suddetti canali.

Art. 2 Condizioni economiche

1. I titoli di viaggio e relative tariffe in vigore sono rese noti all’utenza sul sito internet www.startromagna.it, presso i Punto Bus Start Romagna, le rivendite autorizzate e tramite i materiali di stampa prodotti dall’azienda.
2. In caso di variazione tariffaria, i titoli di viaggio della tariffa precedente possono essere sostituiti unicamente presso i Punto Bus **entro un anno dalla data del cambio tariffario**, dietro pagamento della differenza del relativo importo.

Art. 3 Acquisto ed utilizzo del titolo di viaggio

1. I titoli di viaggio Start Romagna sono acquistabili presso i Punto Bus Start Romagna, i rivenditori autorizzati che esibiscono in vetrina l’apposito contrassegno «Bus Tickets» con logo Start, le emettitrici a terra e le app per smartphone. È altresì possibile rinnovare gli abbonamenti tramite i canali web, bancomat e app. Tipologie dei titoli di viaggio acquistabili, caratteristiche d’uso e validità sono dettagliatamente descritte sul sito www.startromagna.it nelle sezioni dedicate «*biglietti*» e «*abbonamenti*».

2. I passeggeri sono tenuti a munirsi di regolare titolo di viaggio prima della salita in vettura e a mostrarlo al conducente. La salita pertanto deve avvenire dalla porta anteriore. I passeggeri, qualora non sia possibile acquistare a terra il titolo di viaggio nei modi sopra indicati, possono acquistarlo prima della salita a bordo attraverso le applicazioni per smartphone attive elencate sul sito di Start Romagna o a bordo utilizzando il sistema di pagamento EMV, con carta di credito - anche virtualizzata - attraverso i validatori di bordo verde smeraldo (StarTap). L'acquisto può anche essere effettuato dalle emettitrici automatiche di bordo presenti su alcuni autobus in servizio nel bacino di Rimini che espongono il contrassegno adesivo "emettitrice automatica". L'acquisto presso l'emettitrice di bordo, ove presente, può essere effettuato con carta di credito o con monete (taglio € 0,10; € 0,20; € 0,50; € 1,00; € 2,00). L'emettitrice di biglietti non dà resto.

3. I passeggeri sono tenuti a convalidare i titoli di viaggio nelle apposite apparecchiature di bordo (validatori) e a conservarli per tutta la durata del percorso; solo i biglietti acquistati presso le emettitrici di bordo non necessitano di convalida. È onere del passeggero accertarsi della regolarità del proprio titolo di viaggio e dell'avvenuta convalida controllando: l'avvenuta timbratura, l'esattezza dei dati riportati (data e ora). In caso di dati errati darne tempestiva comunicazione al conducente. I titoli di viaggio acquistati tramite app per smartphone vanno immediatamente attivati/validati a bordo bus seguendo le istruzioni fornite all'acquisto e presenti sul sito Start Romagna. Il titolo di viaggio attivato/validato sulla app per smartphone dovrà essere mostrato in caso di controllo.

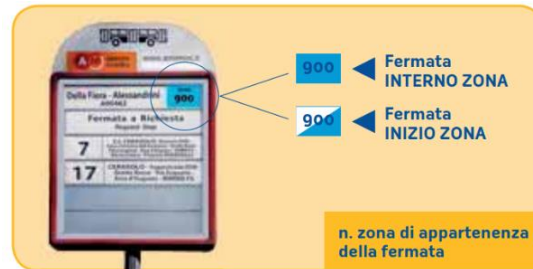
4. Per alcuni titoli di viaggio può essere necessario il possesso di tessera personale e/o la compilazione di alcuni dati da riportare sul titolo di viaggio a cura dell'interessato con inchiostro indelebile. Il mancato accompagnamento del titolo di viaggio con la tessera personale, nonché la mancata compilazione dei campi obbligatori dei titoli di viaggio che ne siano provvisti, comporta l'irrogazione della sanzione amministrativa di cui all'art. 40 comma 5 lett. b) L.R. n. 30/1998 e s.m.i.

5. Tutti i titoli di viaggio devono essere convalidati ad ogni salita in vettura ed altresì in caso di trasbordo (ossia, cambio mezzo) secondo le istruzioni fornite sul sito di Start Romagna.

6. Il passeggero che rilevi il mancato funzionamento e/o il malfunzionamento del validatore, dell'apparato StarTap o dell'emettitrice di bordo mettendolo in condizione di non poter regolarizzare il proprio viaggio, è tenuto a dare tempestiva comunicazione all'autista.

7. Il titolo di viaggio deve altresì essere di tariffa adeguata al percorso. La tariffa è calcolata in base al numero di zone attraversate per collegare la località di partenza a quella di destinazione del viaggio. Le zone sono codificate con una numerazione a tre cifre il cui numero iniziale è 7 per il Bacino di Ravenna, 8 per il Bacino di Forlì/Cesena e 9 per il Bacino di Rimini. Ogni palina di fermata collocata sul territorio presenta l'indicazione della zona in cui

la fermata è ubicata, in modo che l'utente possa facilmente verificare quale sia la propria zona di partenza e quella di arrivo (fermata di destinazione). Esempio:



8. La tariffazione a zone è portata a conoscenza dell'utenza attraverso molteplici canali informativi; in particolare: sito internet www.startromagna.it, biglietterie aziendali, informazioni contenute nel libretto degli orari (dove è altresì posto il numero della zona accanto alle fermate di riferimento per l'indicazione degli orari di transito dei bus), indicazioni presso le fermate (si veda il comma precedente).

9. In base a quanto esposto al comma 9, nonché di quanto previsto dalle leggi regionali e nazionali in materia di sanzioni amministrative, si ricorda che costituisce onere del passeggero accertarsi della regolarità e della validità del proprio titolo di viaggio; pertanto, il passeggero è tenuto ad informarsi ed a conoscere la tariffazione a zone.

10. Qualora per raggiungere la zona di arrivo si dovesse transitare per altre zone, per calcolare la tariffa si deve contare il numero di zone attraversate, comprese quella di partenza e quella di arrivo. Non viene conteggiata nel calcolo della tariffa la zona cosiddetta «*neutra*». Qualora tra la zona di partenza e la zona di arrivo esistono percorsi alternativi fra loro che attraversano un numero di zone diverso, la tariffa applicata sarà quella corrispondente al percorso più breve, ma il titolo di viaggio sarà valido anche sul percorso più lungo (ovvero per un numero di zone maggiore rispetto a quello indicato sul titolo di viaggio). Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet www.startromagna.it/biglietti/trova-il-biglietto-trova-zona/

11. Il titolo di viaggio deve essere presentato ed esibito ad ogni richiesta del personale incaricato del controllo, il quale, conformemente al disposto di cui all'art. 6 L.R. Em. Rom. n. 21/1984, può altresì richiedere l'esibizione di documenti di identità, nonché esercitare i poteri di cui all'art. 13 della L. n. 689/1981.

12. Il mancato possesso di un regolare e valido titolo di viaggio o il mancato rispetto delle norme di utilizzo comportano l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dall'art. 40 L.R. n. 30/1998 e s.m.i.

Art. 3-bis Validazione obbligatoria

1. La Legge Regionale 25/2016 ha modificato l'art. 40 della Legge 30/98 introducendo, dal 1° gennaio 2018, la validazione obbligatoria. La nuova norma prevede l'obbligo di convalida ad ogni accesso sul bus e ad ogni trasbordo, anche a carico dei titolari di titoli forfettari (abbonamenti mensili, annuali, ...). La violazione di tale prescrizione può comportare l'applicazione di una sanzione amministrativa.

Art. 4 Fermate

1. Tutte le fermate sono a richiesta. Il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo al conducente l'intenzione di utilizzare il servizio posizionandosi anticipatamente alla fermata rispetto all'orario di transito indicato nel pannello esposto in fermata.

2. La salita e la discesa devono avvenire in corrispondenza della fermata. È vietato salire e scendere lungo la linea al di fuori delle apposite fermate, nonché tentare di ostacolare la marcia del bus al fine di far fermare il veicolo per richiedere di salire a bordo fuori fermata.

3. Si raccomanda, inoltre, all'utenza, a garanzia della propria sicurezza, di attendere il bus al di fuori della carreggiata; nonché, in caso di attraversamento della carreggiata, di rispettare le norme comportamentali previste dall'art. 190 del D.Lgs. 30 Aprile 1992 n. 385: in particolar modo, di evitare di attraversare la carreggiata di fronte al bus mentre questo è ancora fermo alla fermata, nel rispetto di quanto previsto dal comma 6 del suddetto Articolo, e di porre attenzione anche in caso di attraversamento immediatamente retrostante l'autobus, eventualmente attendendone la ripartenza per consentire una maggiore visibilità reciproca tra sé stessi e gli altri utenti della strada.

Art. 5 Accesso in vettura

1. La salita deve avvenire dalla porta prescritta, di norma la porta di accesso al mezzo è quella anteriore.

2. Le porte di entrata e uscita sono contraddistinte da apposita segnaletica posta sulle vetrate delle porte medesime nonché sopra di esse.

- 3.** I passeggeri in attesa alla fermata non devono posizionarsi sulla carreggiata e, ove delimitato, non sostare all'interno dello stallo di fermata. È altresì vietato avvicinarsi al bus prima che questo sia completamente fermo e con la porta di salita completamente aperta.
- 4.** È vietato salire o scendere dal bus quando la vettura è in marcia e/o non completamente ferma.

TITOLO II: FRUIZIONE DEL SERVIZIO - COMPORTAMENTO IN VETTURA

Art. 6 Norme generali di comportamento

1. Per una maggiore sicurezza durante il viaggio e per una migliore qualità del servizio offerto, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e delle leggi in vigore, gli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico dovranno attenersi e osservare le seguenti norme, nonché le ulteriori eventuali avvertenze, indicazioni, inviti e disposizioni fornite dagli operatori in servizio.

2. In particolare, i passeggeri sono tenuti a:

- a)** Attenersi a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- b)** Salire e scendere unicamente presso le fermate;
- c)** Rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni e le indicazioni ricevute dal personale di servizio di Start Romagna s.p.a.;
- d)** Adottare comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri;
- e)** Cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti in vettura, nonché agevolare l'accesso ed i movimenti in vettura delle persone anziane e delle donne in stato di gravidanza, nonché delle persone con bambini non autosufficienti al seguito;
- f)** Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia;
- g)** Una volta saliti in vettura non sostare sulla parte anteriore del mezzo ma spostarsi verso la parte posteriore del bus, ove possibile, al fine di consentire la salita a bordo e la fruizione dello spazio disponibile da parte di tutti i passeggeri, soprattutto in caso di affollamento, e tenendosi fuori dalla zona di movimentazione delle porte di accesso e discesa;
- h)** Prepararsi per tempo per la discesa, segnalare la volontà di scendere dalla vettura azionando per tempo il pulsante di richiesta fermata onde permettere al mezzo di arrestare la marcia in sicurezza;
- i)** Segnalare all'autista guasti, disservizi o malfunzionamenti degli apparati di bordo;
- j)** Adottare tutte le misure minime di diligenza e buon senso utili a tutelare l'incolumità propria e degli altri utenti.

3. A bordo del bus è severamente vietato:

- a)** Fumare in vettura (anche l'uso delle sigarette elettroniche è vietato);

- b) Distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni (eventuali richieste di informazioni e/o acquisto di titoli di viaggio devono essere effettuate prima della ripartenza);
- c) Occupare più di un posto a sedere;
- d) Ingombrare in qualsiasi modo le vetture, nonché limitare l'accesso e/o la fruizione del servizio agli altri utenti;
- e) Sostare in prossimità delle obliterate/validatori, delle emettitrici di bordo e delle porte, **e in generale nelle aree interdette come da indicazioni presenti sui mezzi**, appoggiarsi ad esse o ostacolare la salita e il transito degli altri passeggeri;
- f) Insudiciare e/o danneggiare parti della vettura o delle attrezzature di bordo e/o di terra;
- g) Danneggiare e/o rimuovere e/o alterare i contrassegni indicanti le riserve di taluni posti a specifiche categorie di utenti;
- h) Salire in vettura e viaggiare a torso nudo o in costume da bagno;
- i) Indossare pattini a rotelle o simili;
- j) Avere comportamenti tali da arrecare, in qualsiasi modo disagio, disturbo o danno alle persone, alle cose ed agli animali;
- k) Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata;
- l) Azionare in assenza di grave ed imminente pericolo il comando di apertura d'emergenza delle porte;
- m) Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso di Start Romagna s.p.a.;
- n) Mendicare e/o compiere atti di accattonaggio a bordo del bus e presso le pensiline e le aree di fermata;
- o) Svolgere a bordo dei bus attività di venditore di beni e/o servizi, cantante, suonatore e simili, nonché effettuare raccolte fondi a qualunque titolo;
- p) Salire a bordo con armi, salvo che non si tratti di agenti di Pubblica Sicurezza o equiparati in servizio;
- q) Salire a bordo con materiali esplosivi o infiammabili, acidi corrosivi, o comunque pericolosi; nonché con oggetti che presentano spigoli contundenti od appuntiti, colli ingombranti, o che possono, anche solo potenzialmente, danneggiare e/o insudiciare le persone, le cose, gli animali,

la vettura e i suoi arredi o, per qualsiasi ragione, possano costituire un rischio, anche solo potenziale, per i passeggeri;

- r) Salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio e/o tali da arrecare, anche solo potenzialmente, danno a sé, alle persone, alle cose, agli animali ed al bus e i suoi arredi;
- s) Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti al di fuori dei medesimi.

4. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, conformemente a quanto previsto dall'art. 31 D.P.R. n. 753/1980, senza diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio di Start Romagna s.p.a. finalizzati a fare rispettare le presenti norme.

5. Gli utenti sono tenuti a relazionarsi secondo le norme della c.d. «buona educazione» con il personale viaggiante e di controllo. Ai sensi delle norme vigenti, il personale viaggiante ricopre il ruolo di «incaricato di pubblico servizio», mentre gli agenti accertatori, in fase di controllo, assumono le vesti di «pubblico ufficiale». L'offesa, la minaccia e/o la violenza esercitata a danno del personale viaggiante e di controllo a causa e/o nell'esercizio delle funzioni ad esso attribuite può configurare le seguenti fattispecie di reato: art. 336 c.p. («Violenza o minaccia a un pubblico ufficiale»), art. 337 c.p. («Resistenza a un pubblico ufficiale») e art. 341 c.p. («oltraggio a pubblico ufficiale»), reato, quest'ultimo perseguibile d'ufficio che prevede la reclusione fino a tre anni.

6. I passeggeri sono tenuti al risarcimento dei danni provocati alle vetture, agli arredi e al personale di servizio, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri, alle loro cose e/o animali durante il trasporto.

Art. 7 Trasporto bambini

1. Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente un bambino di statura non superiore ad un metro.

2. È consentito trasportare gratuitamente i passeggeri, che devono essere ripiegati in modo tale da ridurne al minimo l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione onde non arrecare pericolo, intralcio e fastidio agli altri passeggeri.

3. I passeggini e/o le carrozzine possono essere tenuti aperti, in deroga a quanto disposto dal comma precedente, esclusivamente sugli autobus opportunamente attrezzati con uno stallo dedicato al trasporto di passeggini/carrozzine e e/o passeggeri diversamente abili in carrozzina identificati da apposito logo. La postazione riservata al disabile può essere utilizzata solo se libera; qualora dovesse salire a bordo un disabile in carrozzina, lo stallo deve essere lasciato libero e, pertanto, il passeggino dovrà essere chiuso in osservanza di quanto stabilito al comma 2 del presente articolo. All'interno dello stallo il passeggino deve essere disposto contromarcia, con le ruote bloccate e trattenuto dall'accompagnatore.



4. Il trasporto del passeggino aperto, conformemente alle modalità prescritte e stabilite dal comma 3 del presente articolo, è a rischio e pericolo dell'adulto/genitore accompagnatore. Start Romagna s.p.a. non è in alcun modo responsabile di eventuali danni e/o sinistri occorsi al minore posizionato sul passeggino aperto. Start Romagna s.p.a. è in ogni caso altresì esonerata da qualsiasi obbligo e responsabilità di custodia dei minori e **degli eventuali danni provocati da questi a terzi trasportati.**

Art. 8 Passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta

1. L'accesso in vettura da parte di passeggeri a mobilità ridotta è consentito in presenza di autobus predisposti di pedana o dispositivi di sollevamento equipollenti. L'assistenza in fase di accesso e/o discesa nonché eventuali servizi aggiunti offerti dal gestore per favorire la fruizione del servizio non comportano costi aggiuntivi ai passeggeri con disabilità.

2. I bus dotati di apposito alloggiamento per la carrozzina di persone diversamente abili e dotati di pedana di accesso sono identificati all'esterno dagli appositi contrassegni.

3. La carrozzina va collocata come da istruzioni che si trovano nell'alloggiamento predisposto con utilizzo della cintura di sicurezza, ove presente, o di altri strumenti di ancoraggio/protezione se previsti e/o presenti.

4. La salita della carrozzina deve avvenire in corrispondenza della porta attrezzata con apposita pedana, identificata all'esterno con il contrassegno di accessibilità.
5. Il personale di guida deve prestare la necessaria assistenza ai passeggeri disabili agevolandoli nelle operazioni di salita, ancoraggio e discesa, utilizzando i dispositivi in dotazione al veicolo, fornendo informazioni supplementari e anche promuovendo e richiedendo la collaborazione degli altri passeggeri.
6. Al personale di guida non è consentito negare l'accesso al servizio ai passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta, eccetto che per giustificati e documentati motivi di sicurezza.
7. Sugli autobus attrezzati per il trasporto di carrozzine e/o sedie a rotelle sono ammesse solo quelle con dimensione uguale o inferiore a 110hx70x109.
8. L'alloggiamento per la carrozzina presente sul bus è omologato a trasportare una sola carrozzina. Non possono, salvo la presenza a bordo di più alloggiamenti, salire più di una carrozzina per ciascun bus.
9. Conformemente alla L. n. 118/1971 ed al D.P.R. n. 503/1996 in prossimità della porta di uscita sono riservati alcuni posti, contraddistinti da specifica segnaletica, riservati ai passeggeri con limitate capacità motorie e/o deambulanti.



10. Le persone non vedenti e/o ipovedenti sono invitate ad identificarsi attraverso gli appositi segnali di riconoscimento (bastone bianco, presenza di cane guida contrassegnato) affinché i conducenti in transito, anche in assenza di richiesta di fermata, possano identificarli come utenti necessitanti di un'assistenza specifica e possano osservare la fermata in questione.
11. Start Romagna s.p.a., al fine di garantire il più possibile una piena accessibilità al servizio, si impegna a fornire una adeguata e preventiva informazione sulla fruibilità/accessibilità del servizio e sulla disponibilità di bus dotati degli alloggiamenti e arredi di cui ai commi precedenti.

Art. 9 Abbonamenti agevolati e accompagnatori di persone disabili

1. L'utente disabile che usufruisce del trasporto pubblico è tenuto a munirsi di regolare titolo di viaggio.

2. Qualora egli rientri in una delle categorie di soggetti aventi diritto, può richiedere la sottoscrizione di un abbonamento a tariffe agevolate. Ogni informazione in merito a tali abbonamenti ed alle ulteriori categorie di soggetti che possono beneficiarne è disponibile presso i Punto Bus di Start Romagna s.p.a. e sul sito internet www.startromagna.it.
3. L'accompagnatore di persona con disabilità grave di cui all'art. 3 comma 3 della L. n. 104/1992, accertata ai sensi dell'art. 4 della medesima Legge, ed avente quindi diritto all'accompagnamento, non è soggetto al pagamento del biglietto, purché abbia con sé la documentazione attestante il diritto all'accompagnamento ed il passeggero disabile sia munito di regolare titolo di viaggio.
4. L'abbonamento personale della persona portatrice di handicap non costituisce titolo di viaggio valido per l'accompagnatore che viaggia da solo.

Art. 10 Trasporto bagagli

1. È ammesso, per ciascun passeggero, il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a 50x20x25 cm ed avente un peso non superiore a 10 kg.
2. Per gli altri bagagli o colli che il viaggiatore porti con sé entro il limite di peso massimo complessivo di 20 kg, e che non superino i 50 cm di altezza e/o larghezza, il passeggero, anche se abbonato, è tenuto al pagamento di un biglietto, valido per il percorso, da imputare al bagaglio. Bagagli o colli di dimensioni superiori non sono ammessi.
3. Il bagaglio a seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore e non può occupare posti a sedere. Le operazioni di carico e scarico sono a cura e a rischio del passeggero.
4. Nei mezzi dotati di bagagliaio, i colli ingombranti (e comunque di misura non superiore a quella indicata al punto 2) devono essere caricati nell'apposito spazio dedicato.

Art. 11 Trasporto passeggeri con bicicletta pieghevole o monopattino pieghevole al seguito

1. Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta pieghevole o un solo monopattino pieghevole al seguito.
2. Il trasporto di biciclette e monopattini pieghevoli è consentito tutti i giorni e per tutta la durata del servizio.
3. È ammesso il trasporto gratuito di biciclette pieghevoli e di monopattini pieghevoli rientranti in una dimensione massima di cm. 110x80x40. Biciclette pieghevoli e monopattini vanno collocati in un luogo che non arrechi nessun disturbo agli altri e che non ostruisca i passaggi e le uscite (nella postazione del disabile e/o carrozzine se questi sono liberi).

4. Chi viaggia con bicicletta o monopattino al seguito è personalmente responsabile dei danni che provoca a cose e/o persone (compreso sé stesso). Start Romagna è in ogni caso manlevata da qualsiasi obbligo e responsabilità derivanti da eventuali danni provocati a cose e/persone terze trasportate dalle bici e/o monopattini e da qualsiasi richiesta di risarcimento danni. Pertanto, l'utente deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio, sia nei percorsi di ingresso e uscita dall'autobus che alle fermate.

5. All'interno della vettura la bicicletta o il monopattino al seguito devono essere costantemente tenuti dall'utente che li trasporta in maniera da evitarne la caduta.

Art. 12 Trasporto animali

1. È vietato il trasporto a bordo di qualsiasi animale ad eccezione dei seguenti casi:

- a)** Cani accompagnatori di non vedenti, per i quali è consentito il trasporto gratuito e l'accesso in vettura senza museruola, purché tenuti al guinzaglio;
- b)** Altri cani, purché non di grossa taglia, muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio, previo pagamento di biglietto valido per il percorso;
- c)** Altri animali di piccola taglia, come gatti, criceti o uccelli purché collocati in appositi contenitori per il trasporto previo pagamento di biglietto valido per il percorso.

2. Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie, pericolo o danni agli altri viaggiatori.

3. Se l'animale insudicia o deteriora il mezzo durante il trasporto, la persona che lo accompagna è tenuta a ripulire immediatamente le aree sporcate e a ripristinare lo stato dei luoghi raccogliendo eventuali escrementi dell'animale, nonché, ove l'animale abbia danneggiato il bus ed i suoi arredi, a risarcire il danno.

4. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopra citate, comporta l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza alcun diritto di rimborso del biglietto pagato.

5. L'animale può essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, ad insindacabile giudizio del personale di servizio, in caso di violazione delle disposizioni di cui ai commi precedente, nonché nel caso in cui la sua presenza a bordo possa recare pregiudizio alla sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo.

Art. 13 Infortuni e sinistri

1. Per ragioni di sicurezza il passeggero è tenuto a servirsi degli appositi sostegni durante il viaggio.
2. L'assicurazione non risponde in caso di infortuni a bordo se il passeggero non ha rispettato la prescrizione di cui al comma 1 del presente articolo.
3. In caso di infortunio il passeggero deve darne immediata comunicazione al conducente, rilasciando le proprie generalità, e inviare denuncia in forma scritta alla sede amministrativa della Società nei seguenti modi alternativi:
 - a) A mezzo posta all'indirizzo: *Start Romagna s.p.a., Via C. A. Dalla Chiesa n. 38 47923 Rimini (RN)*;
 - b) Tramite e-mail all'indirizzo segreteria@startromagna.it;
 - c) Tramite PEC all'indirizzo startromagna@legalmail.it.
4. La denuncia di sinistro deve contenere obbligatoriamente la descrizione del fatto, il numero di matricola della vettura o la targa, il certificato medico di primo soccorso e copia fronte e retro del biglietto originale o dell'abbonamento.
5. Start Romagna s.p.a. è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni avvenuti dopo la discesa dal bus alla fermata.

TITOLO III: SANZIONI

Art. 14 Sanzioni amministrative

1. Ai sensi dell'art. 40 della L.R. Em. Rom. n. 30/1998 e s.m.i., i passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a convalidarlo e conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta del personale incaricato del controllo.
2. Il passeggero è sanzionabile qualora:
 - a) Sia sprovvisto di titolo di viaggio;
 - b) Sia in possesso di titolo di viaggio non convalidato, compresa l'ipotesi di mancata convalida al cambio mezzo;
 - c) Sia in possesso di titolo di viaggio scaduto;
 - d) Sia in possesso di un titolo di viaggio non valido per il percorso.
3. I passeggeri sprovvisti di idoneo e valido titolo di viaggio incorrono nelle sanzioni previste dall'art. 40 della L.R. Em. Rom. n. 30/1998 e s.m.i.
4. È onere dell'utente accertarsi della regolarità del proprio titolo di viaggio, nonché dell'avvenuta stampa sul titolo di viaggio della data e dell'ora di convalida, nonché, inoltre, di provvedere a controllare, in caso di utilizzo di titoli di viaggio elettronici, l'avvenuta convalida sul display dell'obliteratrice/validatore.
5. I passeggeri sono tenuti agli obblighi di validazione dei titoli di viaggio in occasione del primo accesso al servizio e ad ogni cambio mezzo, anche se in possesso di abbonamento personale elettronico di tipo forfettario.
6. Gli importi delle sanzioni amministrative sono determinati, nel rispetto della legge regionale e sono riportati sul sito internet www.startromagna.it nonché sul retro dei verbali di contestazione della sanzione come da disposizioni di legge.
7. Qualora il passeggero presenti al controllo un titolo di viaggio contraffatto o alterato, è tenuto al pagamento, oltre alle somme previste dal citato articolo 40, anche dell'importo corrispondente al valore del titolo abusivamente utilizzato. Si precisa inoltre che:
 - a) L'alterazione/contraffazione del titolo di viaggio costituisce un reato ai sensi dell'art. 462 c.p.
 - b) L'uso di uno o più titoli di viaggio falsificati (art. 465 c.p.) o l'alterazione o cancellazione di precedente timbratura (art. 466 c.p.) costituiscono illecito amministrativo che comporta l'applicazione da parte del Ministero dei Trasporti di sanzione amministrativa.

- 8.** Qualora si dovessero accertare tali fatti e/o circostanze, si procederà a darne pronta segnalazione alle competenti Autorità per l'applicazione delle sanzioni di legge.
- 9.** La violazione dell'obbligo di validazione ad ogni cambio mezzo, comporta il pagamento delle sanzioni amministrative di cui all'art. 40 della L.R. Em. Rom. N. 30/1998 e s.m.i.
- 10.** Gli utenti titolari di abbonamento personale che non sono in grado di esibirlo al personale di controllo, sono soggetti ad una sanzione amministrativa. Il sanzionato sarà ammesso a pagare la c.d. "sanzione per dimenticanza" qualora costui, o il genitore esercitante la potestà genitoriale in caso di minore, presenti il titolo di viaggio entro 5 giorni dalla contestazione della sanzione presso uno dei Punto Bus di Start Romagna e qualora il titolo di viaggio non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della sanzione.
- 11.** Nel caso in cui il predetto termine di 5 giorni scada in un giorno festivo, il pagamento potrà avvenire entro il primo giorno feriale successivo a tale data.

Art. 15 Personale incaricato del controllo

- 1.** Alle attività di controllo dei titoli di viaggio, nonché di accertamento e contestazione delle sanzioni amministrative provvede il personale incaricato del controllo individuato dalla Società ai sensi della L.R. Em.Rom. n. 21/1984.
- 2.** Il personale ispettivo, di controllo e di verifica nell'espletamento delle proprie funzioni è abilitato ad effettuare tutte le attività previste dagli artt. 13, 14, 15 e 17 della L. n. 689/1981, nonché ad esercitare i poteri riconosciutigli dall'art. 13 L. n. 689/1981, compresi quelli necessari alla identificazione del trasgressore.
- 3.** Il personale di controllo in servizio, nello svolgimento delle proprie funzioni, assume le vesti di Pubblico Ufficiale (art. 48 comma 12 D.L. n. 50/2017 conv. in L. n. 96/2017). Eventuali resistenze, dichiarazioni di false generalità o contraffazioni saranno segnalate all'autorità giudiziaria e perseguite penalmente.
- 4.** Gli agenti accertatori incaricati del controllo hanno, altresì, il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno alla Società.

Art. 16 Altre violazioni in materia di trasporto

1. Conformemente a quanto previsto dall'art. 40 comma 13 L.R. Em.Rom. n. 30/1998 e s.m.i., gli agenti accertatori provvedono altresì a contestare le altre violazioni in materia di trasporto pubblico contenute all'interno del D.P.R. n. 753/1980 e per le quali tale norma preveda una sanzione amministrativa.
2. Conformemente a quanto previsto dall'art. 40 comma 14 L.R. Em.Rom. n. 30/1998 e s.m.i., per le violazioni di cui all'art. 29 del D.P.R. n. 753/1980 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, si applica la sanzione prevista dal medesimo articolo.

Art. 17 Impugnazione delle sanzioni

1. Si rimanda interamente a quanto previsto dalle vigenti norme in materia esplicitamente richiamate sul retro del verbale con cui viene comminata la sanzione amministrativa.
2. Ulteriori e dettagliate informazioni sono presenti altresì sul sito internet di Start Romagna www.startromagna.it alla sezione assistenza/ricorso a sanzioni.

TITOLO IV: ALTRI SERVIZI

Art. 18 Oggetti smarriti

1. Start Romagna s.p.a. non è in alcun modo responsabile e declina, pertanto, ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus ed all'interno delle strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.
2. Il passeggero può comunque rivolgersi presso i Punto Bus Start Romagna per segnalare lo smarrimento ed effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti e rinvenuti a bordo dei bus o presso le strutture aziendali.
3. Sul sito internet www.startromagna.it è altresì disponibile un modulo on-line per segnalare l'eventuale smarrimento di oggetti avvenuto a bordo bus o presso le strutture aziendali.
4. Gli oggetti rinvenuti saranno consegnati ai proprietari previa presentazione della richiesta e descrizione del bene e delle circostanze in cui si è determinato lo smarrimento.
5. Oltre un certo termine gli oggetti in giacenza e non reclamati saranno consegnati ai competenti uffici comunali.

Art. 19 Informazioni, suggerimenti e reclami

1. Per richiedere informazioni e per inoltrare qualsiasi tipo di segnalazione e/o reclamo relativo al servizio o a questioni sorte con il personale di Start Romagna s.p.a. il passeggero può utilizzare diversi canali.

a) Telefono

Servizio Clienti Start Romagna - tel. 199 11 55 77

b) Web

- e-mail a servizioclienti@startromagna.it

- compilazione form su sito sezione <https://www.startromagna.it/assistenza/fai-una-segnalazione/> o scarico del modulo cartaceo da compilare e trasmettere all'azienda per posta o

c) Sportelli aziendali

- Punto Bus di Forlì, Via Volta 13
- Punto Bus Cesena, Piazza K. Marx, 1
- Punto Bus Rimini – via Clementini 33
- Punto Bus Riccione – p.le Curiel
- Punto Bus Ravenna, P.le Farini

d) via posta

- lettera o raccomandata A/R da inviare presso Start Romagna spa Viale C. A. Dalla Chiesa, 38 47923 Rimini (RN)

2. All'interno del reclamo è necessario circostanziare l'episodio lamentato (riportando data, ora, luogo, linea interessata, direzione della vettura...) e indicare le proprie generalità (indirizzo e recapito telefonico) per consentire una risposta adeguata e tempestiva. Il reclamo può essere presentato con riferimenti ad eventi antecedenti un massimo di 90 giorni.

3. Start Romagna s.p.a. si impegna a rispondere ai reclami nei tempi stabiliti dalla Carta della Mobilità (indicato in 15 gg come valore obiettivo e comunque entro 30 giorni), consultabile sul sito www.startromagna.it nella sezione titoli e tariffe / regole di viaggio all'indirizzo <https://www.startromagna.it/biglietti/regolamenti-sanzioni-regole-di-viaggio/>

4. Maggiori informazioni in merito alle modalità di presentazione di suggerimenti e/o reclami sono consultabili sul sito internet aziendale alla pagina www.startromagna.it/assistenza/fai-una-segnalazione/

5. Qualora un'istanza, una richiesta, un reclamo o un suggerimento non afferente alla gestione del servizio ma avente ad oggetto la programmazione del medesimo venisse inoltrato a Start Romagna s.p.a., lo stesso, per ragioni di competenza, sarà inoltrato da Start Romagna ad AMR (Agenzia Mobilità Romagnola) o altro ente per competenza informandone il mittente. Anche in caso di ricevimento di reclami o segnalazioni non di competenza Start Romagna si impegna a trasmettere entro 30 giorni al gestore competente dandone informazione all'utente.

6. Il passeggero che intende presentare reclamo deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto che ha emesso il biglietto di viaggio. Solo successivamente, in caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancato riscontro da parte dell'impresa di trasporto, trascorsi inutilmente i termini previsti di 90 gg per la risposta, i passeggeri – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, espressamente delegate – possono rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, inoltrando il proprio reclamo ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione dei Regolamenti UE sui diritti dei passeggeri. Il reclamo può essere inoltrato all'Autorità online, mediante il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe) alla pagina www.autorita-trasporti.it/site/ o utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito. I moduli, compilati e stampati, possono essere inviati a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità (via Nizza 230 – 10126, Torino), tramite posta elettronica

certificata all'indirizzo pec@pec.autoritatrasporti.it, oppure posta elettronica all'indirizzo art@autorita-trasporti.it.

Art. 20 Rimborso di titoli di viaggio e duplicati

1. La tessera a microchip MiMuovo è il supporto per tutti gli abbonamenti, mensili e annuali, validi sulle linee servite da Start Romagna s.p.a. e costituisce anche tessera di riconoscimento. La tessera MiMuovo è strettamente personale, ha validità pluriennale e viene rilasciata al prezzo di emissione di € 5,00.
2. In caso di deterioramento, furto o smarrimento della tessera MiMuovo e del relativo abbonamento, è possibile ottenere il duplicato presentando presso le biglietterie di Start Romagna s.p.a. copia della denuncia inoltrata all'Autorità competente o apposita autocertificazione del titolare dell'abbonamento o di chi esercita la potestà genitoriale nel caso in cui l'abbonato sia un minore. Anche il duplicato della tessera MiMuovo viene rilasciato dietro pagamento del prezzo di emissione di € 5,00.
3. Il rimborso dei titoli di viaggio è possibile solo per gli abbonamenti annuali personali e può essere richiesto presso le biglietterie di Start Romagna s.p.a. presentando apposita domanda adeguatamente motivata. La valutazione e l'esame nel merito della domanda di rimborso saranno improntati a criteri di trasparenza e oggettività e l'esito sarà comunicato al diretto interessato in tempi brevi.
4. Oggetto del rimborso sarà solamente la quota relativa al periodo di non utilizzo, una volta detratto l'importo degli abbonamenti mensili corrispondenti ai mesi (anche parziali) di effettivo utilizzo.
5. Non potranno essere oggetto di rimborso titoli di viaggio diversi da quelli indicati al punto 3.
6. La tipologia e le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti sono stabiliti dalla Regione Emilia - Romagna e/o dagli Enti Locali concedenti. In caso di variazione delle tariffe o delle tipologie di biglietti, i possessori dei titoli di viaggio non più validi hanno diritto alla sostituzione con nuova tipologia con pagamento di eventuale differenza, purché esercitino tale facoltà entro un anno dalla data di variazione delle tariffe.

Art. 21 Rimborsi per mancato servizio

1. Le modalità e le condizioni per il rimborso del titolo di viaggio sono stabiliti dalla Carta della Mobilità, consultabile sul sito www.startromgana.it nella sezione biglietti/regolamenti e sanzioni. Si applicano altresì le disposizioni di cui al Reg.to UE n. 181/2011.

TITOLO V: EVENTI ED ACCADIMENTI SPECIALI E/O ECCEZIONALI

Art. 22 – Regolamentazione del diritto di sciopero

1. Per garantire il diritto alla mobilità delle persone, lo sciopero nel trasporto pubblico locale è disciplinato dalla legge, dalla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, sotto il controllo della Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.
2. L'azienda cura di volta in volta le comunicazioni all'utenza relative agli scioperi e alle loro modalità di svolgimento e informa sui livelli di servizio garantito a tutela del diritto alla mobilità delle persone; tali comunicazioni verranno diffuse non prima di 5 giorni dalla data di effettuazione dello sciopero, attraverso gli organi di stampa, il sito internet aziendale www.startromagna.it, informazioni a bordo e presso le principali fermate.
3. Analogamente a quanto disposto al comma 2 verranno altresì diffuse all'utenza le comunicazioni di eventuali revoche dello sciopero nel frattempo intervenute.
4. Il dettaglio dei periodi di franchigia e delle fasce di garanzia del servizio escluse dallo sciopero sono riportati nel sito internet www.startromagna.it.
5. A tutela dell'utenza e del personale aziendale, durante gli scioperi Start Romagna garantisce la sicurezza del trasporto e degli impianti.

Art. 23 Eventuali reati a bordo bus

1. Start Romagna s.p.a. non è in alcun modo responsabile per eventuali reati posti in essere a bordo bus e/o all'interno delle proprie strutture aziendali da uno o più passeggeri/utenti a danno di terzi e/o beni.
2. Start Romagna s.p.a. si impegna a prevenire ed ostacolare, anche in collaborazione con le forze dell'ordine, la commissione da parte di uno o più utenti di eventuali reati a bordo bus. A tal fine si è attivata per dotare i veicoli della propria flotta, nonché le strutture e gli edifici strumentali al servizio, di impianti di videosorveglianza.
3. L'utente è tenuto a segnalare al personale viaggiante e di controllo eventuali reati subiti a bordo o relativamente ai quali possa assumere le vesti di persona informata sui fatti e/o testimone. Il personale, ricevuta la segnalazione, si metterà in contatto con la centrale operativa.

4. Sui bus contrassegnati dall'apposita segnaletica, è attivo il servizio di videosorveglianza a bordo. Le registrazioni sono effettuate per motivi di sicurezza in accordo e su autorizzazione delle autorità Prefettizie di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini. Start Romagna s.p.a. non ha autonomo accesso a tali immagini, le quali possono essere visionate ed utilizzate unicamente dalla Pubblica Autorità nello svolgimento di attività di P.G.
5. Conformemente a quanto disposto dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, la conservazione delle immagini avviene per un tempo massimo di 7 giorni, dopo di che le immagini vengono cancellate.

Art. 24 Tutela dei dati personali

1. In materia di privacy e tutela dei dati personali, si rimanda alla sezione del sito internet di Start Romagna s.p.a. consultabile all'indirizzo <https://www.startromagna.it/privacy-policy/>

Art. 25 Servizio Traghetto Porto Corsini – Marina di Ravenna

1. Il traghetto è attivo tra le località di Marina di Ravenna e Porto Corsini, attraverso il Canale Candiano.
2. Il servizio è svolto mediante mototraghetti per il trasporto di persone, biciclette, motoveicoli ed automezzi. Il servizio è in funzione tutti i giorni, secondo gli orari indicati sul sito internet di Start Romagna www.startromagna.it nella sezione servizi/traghetto ed esposti alle banchine e sui natanti.
3. In caso di interruzione per maltempo o per altre cause, viene assicurato il trasbordo dei pedoni da una sponda all'altra mediante autobus sul percorso stradale (senza oneri aggiuntivi rispetto alle tariffe del Servizio Traghetto).
4. In caso di sciopero, viene garantito il regolare svolgimento del servizio traghetto nelle seguenti fasce orarie:
1a fascia: dalle ore 5.30 alle ore 8.30; 2a fascia: dalle ore 12.00 alle ore 15.00, con interruzione e successiva ripresa presso la banchina di Porto Corsini.
5. Orari, tariffe, tipologie dei titoli di viaggio per pedoni, ciclisti e altri automezzi (queste ultime stabilite con delibera del Comune di Ravenna) sono consultabili sul sito internet di Start Romagna www.startromagna.it nella sezione servizi/traghetto, oltre che presso le banchine e sui natanti.
6. I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero così come previsto dall'art. 21 del presente regolamento.
7. Il Regolamento della Navigazione del traghetto Porto Corsini - Marina di Ravenna è esposto agli imbarchi e consultabile sul sito internet di Start Romagna www.startromagna.it nella sezione servizi/traghetto.