

Il regolamento di viaggio disciplina l'accesso ai servizi di trasporto pubblico, favorisce la convenienza civile fra i passeggeri, la sicurezza del viaggio e la collaborazione fra cittadini e il personale AMT.

I passeggeri sono obbligati a rispettare le disposizioni contenute nel presente regolamento di viaggio e nel regolamento di Polizia Urbana art. n° 53 "Norme per i passeggeri dei mezzi di linea di pubblico trasporto urbano", fatte salve tutte le disposizioni stabilite da leggi regionali e nazionali. È fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell'azienda addetta ai servizi di pubblico trasporto, relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio. Sono applicabili ai comportamenti di cui sopra le sanzioni del Regolamento di Polizia Urbana del Comune di Genova.

Il servizio Silverbus è riservato esclusivamente a coloro che hanno compiuto 65 anni (o che li compiono entro il 31/12/2022) e che sono iscritti al servizio. Non sono ammessi viaggiatori che non rispettino queste condizioni. È ammesso un accompagnatore - anche non over 65 - come assistente nel caso di utente non autonomo, segnalando tale esigenza in fase di registrazione/prenotazione.

Trattandosi di un progetto sperimentale, nel periodo di attivazione del servizio è prevista la modifica delle fasce orarie e destinazioni servite. Per la descrizione aggiornata del servizio, in termini di orari e percorsi, si rimanda alla pagina del Silverbus sul sito internet di AMT.

REGISTRAZIONE AL SERVIZIO

Per usufruire del servizio è necessario iscriversi attraverso una delle seguenti modalità:

- chiamando il call center 800.085302,
- sulla APP Silverbus,
- sul sito di AMT alla pagina xxxx

Durante la registrazione vengono richiesti all'utente:

- Nome e Cognome;
- Dichiarazione di essere over 65 ovvero il compimento dei 65 anni entro il 31/12/2022;
- Cellulare;
- Indirizzo e-mail (facoltativo);
- Indirizzo di domicilio (facoltativo);
- Se trattasi di "utente autonomo", "utente non autonomo", "utente autonomo con carrozzina", "utente non autonomo con carrozzina" [per il corretto input dei posti necessari a bordo bus].

PRENOTAZIONE DEL VIAGGIO

La prenotazione del viaggio può avvenire:

- chiamando il numero verde 800. 085 302 (la chiamata è gratuita), attivo dal lunedì al sabato dalle ore 6.00 alle 23.30 oppure
- tramite la APP SILVERBUS.

All'atto della prenotazione si deve indicare il codice utente / nominativo, la fermata di partenza e quella di arrivo, l'orario di partenza / arrivo e un contatto telefonico.

Il servizio può essere fruito utilizzando le fermate descritte nella pagina del Silverbus sul sito internet di AMT. Si precisa che la fermata di origine e/o di destinazione del viaggio deve appartenere all'ambito di sperimentazione.

Data la natura flessibile del servizio, l'appuntamento con il cliente può subire lievi slittamenti comunque non superiori a 15 minuti in avanti rispetto all'orario di partenza per permettere l'inserimento di altri viaggiatori. Garantendo il rispetto degli orari concordati, il cliente prelevato alla fermata desiderata non può chiedere viaggi diretti, ma è tenuto a partecipare all'eventuale deviazione relativa alla richiesta di un altro cliente, prima di arrivare a destinazione. Il viaggio viene effettuato seguendo itinerari ottimizzati: il cliente non può quindi richiedere variazioni di percorso perché influirebbero sulle prenotazioni degli altri clienti.

Le richieste vengono elaborate nell'ordine temporale di arrivo delle stesse.

L'utente che prenota il viaggio nella settimana antecedente lo stesso, non avrà un riscontro immediato. Per avere la conferma della propria richiesta occorre:

- nel caso di prenotazione mediante call-center, chiamare lo stesso nella giornata del sabato antecedente il viaggio;
- nel caso di prenotazione mediante app, visualizzare sulla app lo stato della richiesta.

È fatto obbligo agli utenti di comunicare tempestivamente ogni variazione alla richiesta di viaggio effettuata, per poter modificare la prenotazione o annullarla in caso di rinuncia o impossibilità a fruire del servizio.

L'assenza ad un appuntamento fissato, in mancanza di una disdetta esplicita da parte del cliente, sarà considerata un mancato appuntamento. In caso di ripetuto mancato appuntamento, l'Azienda si riserva di valutare i provvedimenti da adottare.

I clienti non prenotati vengono accettati a bordo solo se restano ancora posti a sedere non prenotati e solo se non richiedono deviazioni al percorso rispetto al programma già stabilito in vettura.

STEWARDS

A bordo dei mezzi viaggerà uno steward con il compito di accogliere gli utenti e assisterli durante la fruizione del servizio (agevolazione alla salita e discesa al/dal mezzo, raggiungimento del posto a sedere, comunicazione all'utente dell'approssimarsi della fermata di discesa). Lo steward sarà a disposizione per fornire inoltre agli utenti chiarimenti sulla modalità di registrazione, prenotazione e fruizione del servizio. Lo steward potrà effettuare piccole indagini di gradimento del servizio finalizzate al miglioramento dello stesso.

COMPORAMENTO DEI PASSEGGERI

1. I passeggeri devono attenersi scrupolosamente a tutte le disposizioni anche a tutela della salute pubblica disposte dalla legge e da AMT;
2. I passeggeri devono utilizzare, a bordo dei mezzi, una mascherina FFP2 o quanto preveda la normativa vigente, a protezione delle vie respiratorie coprendo naso e bocca, in analogia con quanto previsto per il servizio di Trasporto Pubblico urbano del Comune di Genova;
3. I passeggeri devono utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, a seconda del mezzo utilizzato per il servizio. In generale si precisa che i passeggeri in discesa hanno la priorità rispetto a quelli in salita. Questi ultimi pertanto prima di poter accedere al bus dovranno attendere che le operazioni di discesa siano terminate.
4. I passeggeri devono evitare di avvicinarsi o chiedere informazioni al conducente; le richieste inerenti al servizio Silverbus possono essere indirizzate allo steward.
5. I passeggeri devono adottare le precauzioni necessarie a vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla propria sicurezza e incolumità nonché su quella delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia;
6. I passeggeri sono tenuti a reggersi agli appositi sostegni poiché sono possibili frenate improvvise.

TITOLI DI VIAGGIO

Per gli utenti aventi diritto al servizio è gratuito per tutta la durata della sperimentazione.

POSTI A SEDERE

I passeggeri possono viaggiare solo seduti.

PASSEGGERI CON DISABILITÀ

Il mezzo è allestito con pedana per l'accesso in vettura da parte di passeggeri a mobilità ridotta e dotato di un posto omologato per l'alloggiamento di una carrozzina. Non è possibile il trasporto di più di una carrozzina alla volta. La pedana per l'accesso a bordo dei disabili ha una dimensione di 82 x 110 cm e ha una capacità massima di carico pari a 300 kg. Non è ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta che utilizzino sedie a rotelle le quali non consentano, per forma, altezza o dimensione, l'allacciamento in sicurezza delle apposite cinture di ritenuta.

La salita della carrozzina deve avvenire in corrispondenza della porta attrezzata con apposita pedana, identificata all'esterno con il contrassegno di accessibilità.

Le rampe e gli elevatori sono azionati dal personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso solo per la salita e la discesa delle sedie a rotelle.

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

All'interno dell'apposito spazio la sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla parete di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati.

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.

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 e fornendo tutte le informazioni necessarie.

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.

TRASPORTO PASSEGGINI

È concesso il trasporto gratuito di un passeggino per bambino che per motivi di sicurezza deve restare obbligatoriamente chiuso in modo da non recare intralcio o danno agli altri passeggeri del mezzo pubblico e al personale di guida.

ANIMALI A BORDO

I cani accompagnatori dei non vedenti dotati di museruola sono trasportati gratuitamente. I gatti e i cani di piccola taglia, nonché tutti gli altri piccoli animali, sono trasportati gratuitamente, nel numero massimo di uno per passeggero, purché posti all'interno di appositi contenitori per il trasporto, con dimensioni che consentano il posizionamento sul grembo del passeggero, senza arrecare intralcio o danno agli altri passeggeri o al personale di guida.

TRASPORTO BAGAGLI

È ammesso a bordo il trasporto gratuito di piccoli bagagli (al seguito del viaggiatore), purché gli stessi siano collocati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo e al personale di guida, fino ad esaurimento dello spazio secondo le direttive dell'autista.

Non è consentito il trasporto di biciclette o monopattini (ancorché pieghevoli).

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, perdite degli oggetti trasportati.

RIPRESE FOTOGRAFICHE, TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche effettuate nell'ambito dei servizi AMT devono essere preventivamente autorizzate dall'Azienda.

È VIETATO AL PASSEGGERO:

- salire o scendere quando la vettura è in movimento o in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
 - disturbare il conducente ovvero distrarre il personale di servizio dalle sue mansioni;
 - insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchi delle vetture;
 - portare armi cariche, materiali esplosivi, o infiammabili, oggetti comunque pericolosi o che possono danneggiare o insudiciare i viaggiatori o le vetture o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti;
 - accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o in stato di alterazione per assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope o essendo sudici o maleodoranti o vestiti in modo indecente;
 - azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
 - sollecitare questue o elemosine e simili elargizioni agli altri passeggeri;
 - occupare più di un posto a sedere; occupare posti in presenza e/o a richiesta delle persone anziane, donne in gravidanza o con bambini piccoli, non vedenti, soggetti altrimenti minorati.
- È fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell'azienda addetta ai servizi di pubblico trasporto, relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio. Sono applicabili ai comportamenti di cui sopra le sanzioni del Regolamento di Polizia Urbana del Comune di Genova.

È VIETATO FUMARE, in attuazione dell'articolo 51, comma 7 della L. 16/1/2003 n. 3, nei veicoli, cabine, vagoni o altri mezzi, nelle sale d'aspetto, nelle stazioni ed in ogni altro impianto adibito al pubblico servizio per il trasporto collettivo di persone. L'inottemperanza del divieto, che costituisce violazione dell'art. 51 della legge suddetta, è punita dall'art. 7 della L. n. 584 del 11/11/1975 come sostituito dall'art. 52, comma 20, della L. n. 448 del 28/01/2001, con le sanzioni amministrative aumentate ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 189, della L. n. 311 del 30/12/2004. È fatto salvo l'art. 28 del DPR n. 753 del 11/07/1980.

Il divieto è esteso anche alle sigarette elettroniche.

È legittimato ad accertare le violazioni delle norme sopra indicate il personale AMT con qualifica di Polizia Amministrativa Regionale nonché Pubblico Ufficiale.

Per la violazione di tutte le norme sopra elencate l'art. 7 bis del D.Lgs. 267/2000 prevede una sanzione da 25 a 500 euro e il pagamento in misura ridotta di 50 euro.

La consegna del processo verbale all'atto della contestazione per i maggiorenni ha valore di notifica della violazione. La contestazione della violazione commessa da minori/incapaci è notificata al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art. 3 e 4 L.R. 45/1982.

RECLAMI

Eventuali reclami relativi al servizio o a qualsiasi irregolarità possono essere comunicati:

- al Servizio Clienti AMT al numero 848 000 030;
- via fax al numero 010 5582400;
- tramite posta scrivendo a AMT Genova via L. Montaldo 2, 16137 Genova;
- via e-mail scrivendo a servizioclienti@amt.genova.it;
- tramite il sito internet www.amt.genova.it.

SERVIZI AL CLIENTE

Servizio Clienti - Numero Verde 848 000 030
Info Point di Palazzo Ducale Piazza Matteotti 30r. Per gli orari dei centri AMT consultare il sito www.amt.genova.it

OGGETTISMARRITI

Chiunque smarrisca un oggetto all'interno dei mezzi AMT, può contattare il numero 848 000 030 oppure 010558114. Tutti gli oggetti rinvenuti dovranno essere ritirati presso l'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Genova in Via Oristano 12 (adiacente a Corso Sardegna tel. 010 500519).

Customer services

Info AMT 848 000 030 - www.amt.genova.it
AMT information center - Info Point Palazzo Ducale Piazza Matteotti 30r
Lost and Found 848 000 030 or 010 558114

Il presente documento è consultabile sul sito www.amt.genova.it/regolamenti.

Per informazioni: Servizio Clienti 848 000 030 - www.amt.genova.it