



Le regole del viaggio

Con queste "regole del viaggio" GTM vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico; in questo modo intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e Personale Viaggiante e la sicurezza del viaggio.

Il regolamento di viaggio

Art. 1 - Le informazioni

Art. 2 - La salita, il viaggio, la discesa

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

Art. 4 - Trasporto bambini

Art. 5 - Trasporto animali

Art. 6 - Trasporto bagagli

Le regole per il personale a contatto con il pubblico

Art. 1 - Le informazioni

GTM informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali, ed altri spazi informativi dedicati.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate GTM comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa

Per salire

1. Il passeggero in attesa, segnalando l'intenzione di salire, evita ai conducenti di effettuare inutilmente fermate non richieste, contribuendo ad una migliore qualità del servizio.
2. I passeggeri sono tenuti a servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica.
3. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento; inoltre, alla fermata, non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta.

Durante il viaggio

4. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
5. Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è richiesto ai passeggeri di evitare di fermarsi vicino alle porte.
6. Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.
7. Sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare.
8. È richiesto a tutti di concorrere ad evitare disagi e disturbi durante il viaggio, tenendo comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri.

9. I passeggeri sono tenuti ad adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.
10. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri. I conducenti appuntano bene in vista il tesserino di riconoscimento, e forniscono la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.
11. GTM intende fornire ai cittadini un “ambiente di viaggio” decoroso, garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi: è richiesto a tutti di contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando, non lasciando rifiuti e non danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
12. È consentito usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.
13. Non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge.
14. Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica).
15. Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio.
16. Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati ai competenti Uffici.

Per scendere

17. Segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata. Non è consentito fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata.
18. Servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica.
19. Evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio l'utente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio: biglietti ordinari o multicorse, rispetto delle norme di utilizzo delle diverse tipologie di abbonamento (ad esempio, ove richiesto, inserimento del numero della tessera di riconoscimento, osservanza della validità degli abbonamenti mensili fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.).

Per i servizi che prevedono la bigliettazione in vettura l'utente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile durante tutta la durata del viaggio.

2. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.
3. I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato; in caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio, gli agenti accertatori sono autorizzati a procedere all'identificazione del passeggero.



Art. 4. - Trasporto bambini (*)

1. I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.
2. Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con bambini su carrozzine e passeggini rispettando le indicazioni espresse. Sugli autobus non attrezzati, carrozzine e passeggini devono essere ripiegati. Carrozze e passeggini, anche se aperti, sono trasportati gratuitamente.

Art. 5. - Trasporto animali (*)

1. I cani e gli altri animali da compagnia di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 55x40x20 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); i cani di taglia maggiore non possono accedere.
2. I cani trasportati devono essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.
3. Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.
4. Gli animali non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo e non possono occupare posti a sedere.
5. Se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario o detentore a qualsiasi titolo è tenuto al risarcimento del danno.
6. Sui mezzi pubblici non possono essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.
7. I cani-guida che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.
8. Il personale di guida non può impedire l'accesso al servizio o allontanare i passeggeri dal mezzo. Per motivi di sicurezza allerta la centrale operativa Atc per richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

Art. 6. - Trasporto bagagli (*)

1. Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 55x40x20.
2. I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.
3. Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.
4. I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.
5. I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio, e comunque non devono occupare posti a sedere.



Le regole per il personale a contatto con il pubblico

GTM ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed GTM: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico, gli accertatori della sosta) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

Tutto il personale GTM a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con cortesia;
- evita le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non utilizza, per motivi personali, telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare;
- evita ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- in presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte di entrata del bus;
- durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto;
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;
- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carroz-zelle, cartelli indicanti il funzionamento delle macchinette emettitrici, ecc.);
- fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

La cura della persona

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.