

**Autoservizi**

**Sassadoro**



**CARTA  
DELLA  
MOBILITA'**

Aggiornata al 10 Gennaio 2011



**S**ocietà in **A**ccomandita **S**emplice

Via Don Serafino, 19 90041 Balestrate (PA)

Tel./Fax 091.8786510

sito internet [www.sassadoro.it](http://www.sassadoro.it)

Il Legale Rappresentante Pro-Tempore, Sig.ra Tocco Giuseppa, nell'esercizio delle sue funzioni in nome e per conto della Autoservizi Sassadoro s.a.s, con sede legale in Balestrate (PA), Via don Serafino n° 19, 90041, con la presente trasmette copia della Carta della Mobilità, come dalla Direttiva Nazionale numero 273 del 1995, documento orientato ad avvicinare l'Azienda ai cittadini, anticipando pertanto i principi e le regole che nel prossimo futuro concorreranno inevitabilmente a definire il nuovo rapporto tra la Pubblica Amministrazione, le Aziende di Trasporto Pubblico Locale su gomma e l'Utenza, allorquando sarà varata dal Parlamento Regionale Siciliano la nuova riforma del Trasporto Pubblico Locale.

## **I) Contenuto Generale**

- Aspetti Generali
- L'Azienda ed il Servizio di Trasporto
- Principali dati del 2010
- Certificazioni
- Principi fondamentali
- Eguaglianza e Imparzialità
- Continuità e Regolarità del Servizio
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia
- Libertà di scelta
- Diritti del passeggero
- Doveri del passeggero
- Informazioni Generali al Pubblico
- Accesso agli autobus
- Orari dei Servizi di Linea e Carta della Mobilità
- Titoli di viaggio
- Trasporto Bagagli al seguito del viaggiatore
- Trasporto bambini al seguito del viaggiatore
- Trasporto Animali al seguito del viaggiatore
- Multe
- Validità della Carta della Mobilità

## **II) Aspetti Generali:**

### **Premessa:**

La presente Carta della Mobilità è stata predisposta in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1995 n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, "Principi sull'Erogazione dei Servizi Pubblici".

Il suo scopo è quello di migliorare il rapporto tra l'Autoservizi Sassadoro s.a.s. e i cittadini in quanto utenti dei servizi offerti dalla società.

### **III) L'Azienda, la storia ed il servizio di trasporto:**

L'attuale azienda (Autoservizi Sassadoro s.a.s.) è stata fondata nel 1977 dal Sig. Antonino Sassadoro, successivamente nel 1981 si trasforma in Autoservizi Sassadoro S.r.l., ed infine nel Dicembre del 1988 viene cambiata la denominazione Sociale in "Società in Accomandita Semplice" (S.a.s.) il cui statuto vige tuttora.

La Aut.zi Sassadoro S.a.s. è abilitata a svolgere attività di trasporto di viaggiatori su strada in ambito nazionale.

La società gestisce i seguenti servizi:

- servizi pubblici di linea extraurbani per viaggiatori, di competenza regionale;
- servizi di linea atipici, scolastici o speciali;
- attività di noleggio di autobus con conducente per servizi turistici.

La Puntualità, la sicurezza ed il Confort sono i punti riferimento per i nostri clienti.

### **IV) Principali dati del 2010:**

- passeggeri trasportati nel servizio di linea n° 129.225;
- parco autobus di linea n° 04 veicoli + 03 autobus GT;
- chilometri percorsi nel servizio di linea: 107.141,50;
- dipendenti n° 04

### **V) Certificazioni:**

L'Autoservizi Sassadoro S.a.s. ha ottenuto nel mese di Settembre 2010 la Certificazione di Qualità sulla base della norma:

**UNI EN ISO 9001 :2008 Settore EA 31**

## **VI) Principi Fondamentali:**

L'Azienda Autoservizi Sassadoro S.a.s. si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

## **VII) Eguaglianza e Imparzialità:**

L'autoservizi Sassadoro S.a.s. impronta l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

L'azienda Autoservizi Sassadoro S.a.s. eroga il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **VIII) Continuità e Regolarità del Servizio:**

L'autoservizi Sassadoro S.a.s. si impegna ad effettuare i servizi di linea con le modalità e nel rispetto degli itinerari, degli orari e delle tariffe stabilite dai singoli enti concedenti, per tutte le richieste di trasporto cui possa dare corso con i mezzi descritti e nei limiti contenuti nel disciplinare di concessione e quando non ostino cause di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. Il personale della società collabora attivamente per il rispetto degli obblighi di servizio. In base alla legge n° 146 del 12 giugno 1990, all' Accordo nazionale del 07.02.1991 e successive integrazioni e modifiche e all' Accordo aziendale, si è convenuto che anche in caso di sciopero o agitazioni, proclamate dalle organizzazioni sindacali, verrà garantito il servizio completo nelle seguenti fasce orarie: dalle 07.00 alle 09.00 e dalle 14.00 alle 17.00 di ogni giorno di servizio.

Ciò si traduce nell'impegno di adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, misure idonee ad arrecare il minor disagio possibile all'utenza, dandone quando possibile tempestiva comunicazione e soluzione.

L'Aut.zi Sassadoro S.a.s; pur mettendo il massimo zelo nell'espletamento dei propri servizi non risponde di eventuali ritardi od interruzioni qualunque siano le cause e la ragione estranee alla propria volontà.

Nessun rimborso è previsto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia dovuto a circostanze estranee al controllo dell' Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti ai propri veicoli, scioperi, ecc..).

I viaggiatori avranno diritto al rimborso nel caso in cui il servizio venga annullato senza una preventiva informazione e qualora si verifichino ritardi imputabili all'azienda, che comportino un grave danno al cliente ed

in particolare, nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

tale rimborso sarà pari:

al valore del titolo di viaggio pagato per la corsa, ovvero quota parte dell'abbonamento relativo alla tratta in uso non utilizzato;

in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di regolare ricevuta, un corrispettivo massimo pari a 3 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.

Per il risarcimento l'Aut.zi Sassadoro S.a.s. provvederà al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- Danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi quelli trasportati);
- Danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita ed alla discesa dallo stesso, (ma solo quando il passeggero abbia dimostrato di aver preso tutte le precauzioni nel compiere tale gesto);
- In caso di sinistro derivante dalla circolazione dei veicoli, il danneggiato dovrà fornire al conducente tutti i dati e gli elementi richiesti dall'azienda e dalle compagnie assicurative (C.I.D.) con cui l'Autoservizi Sassadoro S.a.s, ha stipulato apposite polizze.

## **IX) Partecipazione:**

L'azienda Autoservizi Sassadoro S.a.s. rende possibile la partecipazione degli utenti, attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano, secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e inoltrare reclami scritti debitamente firmati precisando i propri dati anagrafici, alla Autoservizi Sassadoro s.a.s. Via Don Serafino 19, 90041 Balestrate (PA).

L'azienda si impegna a fornire tempestivamente una risposta scritta e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione certa della lettera, salvo eventuali approfondimenti, in ogni caso comunque si tenterà di fornire risposte esaurienti per qualsiasi situazione ove risulti possibile dare una risposta immediata anche telefonicamente.

## **X) Efficienza ed Efficacia:**

L'Azienda Aut.zi Sassadoro S.a.s., nell'ambito delle proprie competenze, e compatibilmente con le risorse aziendali, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

L'Azienda garantisce la Sicurezza del proprio servizio, sottoponendo ad una accurata e costante manutenzione il proprio parco autobus, verificando inoltre lo stato di idoneità della guida del personale viaggiante con visite periodiche.

L'efficacia è costituita da una rete integrata di trasporto con coincidenze fra autolinee diverse, migliorando la frequenza di passaggi ed adattando nei limiti delle proprie disponibilità gestionali fermate ed orari in funzione delle esigenze dell'intera collettività.

L'impegno dell'azienda e di tutto il suo personale ad un comportamento di rispetto e cortesia con i clienti, utilizzando un corretto e appropriato linguaggio, agevolando con una corretta informazione il regolare svolgimento dei servizi offerti al pubblico.

L'Autoservizi Sassadoro S.a.s., verifica e fa regolarmente un servizio di monitoraggio sulla soddisfazione del cliente, controllando il livello del servizio promesso e quello effettivamente offerto, con indagini annuali in modo da esaminare i risultati e utilizzarli per eventuali azioni correttive, poi resi noti attraverso vari canali d'informazione.

Presso la nostra sede legale sita in Balestrate (PA), Via Don Serafino n° 19, l'utenza potrà avere utili informazioni relativamente a reclami, rimborsi, abbonamenti, percorsi effettuati e tariffe in vigore, nonché informazioni a carattere generale sull'azienda.

Tutti i reclami dovranno essere accompagnati dalle generalità anagrafiche dei richiedenti, fornendo tutti gli estremi che ritiene non formino oggetto di censura o violazione della propria privacy.

## **XI) Libertà di scelta:**

L'Azienda Autoservizi Sassadoro S.a.s. garantisce, per la sua parte il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra le più soluzioni modali.

## **XII) Fattori e indicatori di qualità /standard:**

Per la Autoservizi Sassadoro S.a.s fare qualità significa allineare, modellare e personalizzare l'offerta di trasporto alle reali esigenze dei Clienti.

Il primo passo per adeguare il servizio alle esigenze del Cliente è la conoscenza delle stesse.

La Autoservizi Sassadoro S.a.s è, quindi, impegnata nell'acquisizione e nell'aggiornamento della conoscenza delle esigenze dei Clienti.

La Autoservizi Sassadoro S.a.s conduce indagini presso la Clientela avvalendosi anche della collaborazione di esperti in metodologie e tecniche di indagine a garanzia di risultati affidabili.

Le indagini, realizzate con metodologie quantitative e qualitative sono focalizzate sia sul servizio di trasporto, inteso nel suo complesso, sia su aspetti specifici del servizio.

Le segnalazione e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive.

Partendo dal concetto che ogni viaggio inizia nel momento in cui nasce l'esigenza di raggiungere una determinata destinazione, si può affermare che il "servizio di trasporto" offerto dalla si compone Autoservizi Sassadoro S.a.s di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti.

Gli aspetti del servizio rilevanti per il Cliente vengono chiamati **fattori di qualità**.

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici **indicatori di qualità**, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- ♦ una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;

- ◆ uno **standard**, vale a dire **il livello di servizio promesso**, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'azienda);
- ◆ una modalità di rilevazione dei risultati.

I fattori di qualità individuati dalla Autoservizi Sassadoro S.a.s sono:

- ◆ sicurezza del viaggio;
- ◆ regolarità del servizio;
- ◆ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- ◆ comfort del viaggio;
- ◆ informazioni alla Clientela;
- ◆ aspetti relazionali e comportamentali del personale.
- ◆ livello del servizio allo sportello;
- ◆ attenzione per l'ambiente.

Per ciascun fattore di qualità riportiamo l'obiettivo raggiunto degli indicatori di qualità riferiti all'anno 2010.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative della Clientela e delle potenzialità dell'azienda (risorse disponibili), verrà indicato l'obiettivo che l'azienda si è posta per l'anno 2011.

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto.

### **XIII) Sicurezza del viaggio:**

L'impegno dell'azienda verso la sicurezza del viaggio si traduce nel rinnovo del parco mezzi e in un'attività volta a dotare gli autobus di dispositivi di sicurezza.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri / Corse effettuate	0,1 %	Mantenimento	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	50 %	Mantenimento	Rilevazione
% di Clienti soddisfatti per la sicurezza del viaggio	% Soddisfatti	100 %	Mantenimento	Sondaggio

### **XIV) Regolarità del servizio:**

È obiettivo prioritario dell'azienda garantire un servizio regolare negli orari e nei percorsi. In ogni caso la Autoservizi Sassadoro S.a.s si impegna a prendere quelle iniziative volte a ridurre il disagio derivante da eventuali irregolarità, siano esse imputabili a motivi organizzativi che a cause esterne all'azienda.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	100 %	Mantenimento	Rilevazione
	Corse deviate nei percorsi / corse programmate	1 %	Mantenimento	Rilevazione

## **XV) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi:**

L'azienda si impegna a garantire che venga rispettata la periodicità per le pulizie dei mezzi e si impegna a controllare che vengano rispettati gli standard qualitativi fissati.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Pulizia Ordinaria	N° interventi giornalieri / N° mezzi	50%	Mantenimento	Rilevazione
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	105	Mantenimento	Rilevazione

## **XVI) Confort del viaggio:**

Per migliorare il confort del viaggio, la Autoservizi Sassadoro S.a.s si impegna ad utilizzare mezzi confortevoli.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
<b>Climatizzazione</b>	% mezzi sul totale	100 %	Mantenimento	Rilevazione
Televisore	% mezzi sul totale % su mezzi n.c.c.	66 % 100 %	Mantenimento	Rilevazione
Frigo	% mezzi sul totale	100 %	Mantenimento	Rilevazione

## XVII) Informazioni alla clientela:

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Diffusione delle informazioni	Attivazione sito INTERNET	Attivato	Mantenimento	Rilevazione
	Fascia oraria di operatività	12:00 ore	Mantenimento	Rilevazione

## XVIII) Aspetti relazionali e comportamentali del personale:

La Autoservizi Sassadoro S.a.s assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico, ed è assicurata anche dalla divisa aziendale.

Tutto il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e Clienti.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
% di Clienti soddisfatti per la Riconoscibilità degli Autisti	% Soddisfatti	100%	Mantenimento	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Presentabilità degli Autisti	% Soddisfatti	100%	Mantenimento	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia degli Autisti	% Soddisfatti	100%	Mantenimento	Sondaggio
% di Clienti soddisfatti per la Competenza e cortesia del personale in sede	% Soddisfatti	100%	Mantenimento	Sondaggio

## **XIX) Livello di servizio allo sportello:**

La Autoservizi Sassadoro S.a.s si impegna a garantire tempi di risposta ai reclami certi ed adeguati.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Riscontro reclami	N° giorni	Entro 30 giorni	Mantenimento	Rilevazione

## **XX) Attenzione per l'ambiente:**

L'attenzione all'ambiente si traduce nella graduale sostituzione del parco mezzi con veicoli dotati di motorizzazione Euro 2 ed Euro 3 che hanno un basso impatto ambientale.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>REALTÀ AZIENDALE 2010</b>	<b>STANDARD 2011</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard Euro 2, Euro 3 o Euro 4	N. mezzi Euro 2 o Euro 3 / totale mezzi	40%	50%	Rilevazione

## **XXI) Diritti del Passeggero:**

### **All'Utente sono riconosciuti i seguenti Diritti:**

- Sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- Continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo); anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari e delle fermate;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- Rispetto degli orari programmati, (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);

- Igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Contenimento dei tempi di attesa per l'emissione dei titoli di viaggio;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami scritti e tempestive risposta agli stessi (non superiore a 30° giorno, salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti);
- Identificazione del personale a diretto contatto con l'utenza.

## **XXII) Doveri del Passeggero:**

### **L'Utente ha i seguenti Doveri:**

- Munirsi, appena salito in vettura, di titolo di viaggio valido;
- I titoli di viaggio che necessitano di convalida devono essere obliterati all'inizio della corsa;
- Rispettare le disposizioni in vigore nell'accesso alle strutture aziendali;
- Risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- Non salire o scendere quando la vettura è in marcia, non viaggiare sui predellini o comunque aggrappati all'esterno delle vetture;
- Non distrarre od ostacolare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- E' severamente vietato fumare a bordo delle vetture (art. 28 DPR 11.07.1980, n° 753);
- Non salire e scendere arbitrariamente da porte diverse da quelle prescritte ed in luoghi diversi da quelli stabiliti per le fermate (art. 25 DPR n° 753 / 11.07.1980);
- Non utilizzare il servizio di trasporto pubblico senza il biglietto o l'abbonamento o altro titolo che ne autorizzi la circolazione;
- Non occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo i corridoi, le pedane e le porte;
- Non sporcare, imbrattare, trafugare e/o danneggiare parti delle vetture e delle sue attrezzature di bordo (art. 29 DPR n°753 / 11.07.1980);
- Non utilizzare senza reale necessità il comando di apertura di emergenza delle porte;
- Non esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se con scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione dell'Autoservizi Sassadoro S.a.s.;
- Non portare armi (ad eccezione degli agenti di P.S. od equiparati, in condizioni tali da essere inoffensive, ed avendo avvisato prima della salita in vettura il personale di guida);
- Non trasportare materiali esplosivi o infiammabili, acidi corrosivi, oggetti che presentano spigoli contudenti od appuntiti, colli

ingombranti o maleodoranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare o sporcare i viaggiatori e la vettura o costituire rischio per i passeggeri, o verso la scrivente azienda (art. 83 DPR n° 753 11.07.1980);

- Non salire sugli autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare disturbo o danno a sé e/o agli altri passeggeri o da non consentire il corretto utilizzo del servizio (art. 31 DPR n° 753 / 11.07.1980);
- Non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi (art. 27 DPR n° 753 / 11.07.1980);
- Non assumere atteggiamenti indecorosi o molesti causa ed oggetto di fastidio o danno verso gli altri passeggeri, verso il personale o i mezzi dell'azienda; in tal caso il personale di guida avviserà prontamente le forze dell'ordine competenti.

### **Pertanto tutti i passeggeri sono tenuti a:**

- Attenersi a tutte le prescrizioni ed alle formalità legate ai controlli di sicurezza;
- 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;
- Cedere il posto ai mutilati ed agli invalidi, per i quali sono riservati gli eventuali posti in vettura (art. 27 Legge 118/71);
- Sono altresì invitati ad agevolare le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini non autosufficienti al seguito.
- L'Azienda Aut.zi Sassadoro S.a.s., non è in alcun modo responsabile delle conseguenze derivanti dalla inosservanza dei divieti e delle prescrizioni.

## **Informazioni Generali al Pubblico**

(Accesso agli autobus)

L'accesso agli autobus della Aut.zi Sassadoro S.a.s. è consentito esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo il percorso. Se la fermata lungo il percorso è "*a richiesta*", il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire o di scendere dalla vettura.

La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente dalle porte prescritte; modalità differenti potranno essere valutate dal personale di servizio per sveltire le operazioni di salita e discesa nonché per agevolare l'accesso dei passeggeri con ridotte capacità motorie e, in ogni caso, dei portatori di handicap, ma sempre nel pieno rispetto dei regolamenti e delle prescrizioni riportate dal codice della strada, atte a tutelare la sicurezza dei passeggeri e dei mezzi stessi.

### ***(Orari dei servizi di linea e Carta della Mobilità)***

L'Autoservizi Sassadoro S.a.s. è tenuta a rispettare gli orari e gli itinerari previsti per le autolinee in concessione; essa altresì è tenuta, attraverso la propria rete di vendita, a rendere pubblici e consultabili, dai passeggeri che ne facciano richiesta, la presente Carta della Mobilità adottata dalla Azienda e gli orari delle relazioni di traffico di sua pertinenza.

Per i servizi extraurbani, copia dell'orario delle corse esercitate dall'Azienda e copia della Carta della Mobilità saranno tenute sempre a disposizione dei passeggeri anche sugli autobus e consegnate, a richiesta, attraverso la propria rete di vendita diretta.

In caso di modifica degli orari, dovuta ad iniziativa o causa di forza maggiore o dettate da reali necessità, per favorire l'intera collettività, la scrivente azienda dovrà preavvertire gli utenti almeno 15 giorni prima del cambiamento, con idonei avvisi affissi alle fermate, sugli autobus utilizzati nei percorsi soggetti a modifica e regolarmente pubblicati sul sito internet aziendale.

## ***(Titoli di viaggio)***

Il costo dei biglietti di corsa semplice (C/S) e dei titoli di viaggio con andata e ritorno (A/R), le tipologie e gli importi degli abbonamenti sono stabiliti dalla Regione Siciliana con decreto dell'Assessore al Turismo, le Comunicazioni ed i Trasporti.

L'Autoservizi Sassadoro S.a.s., attraverso la propria rete di informazione e vendita, informa, su richiesta, tutti i passeggeri del costo del biglietto e dei titoli di viaggio in genere, delle relazioni di traffico di loro pertinenza. Tutti i passeggeri devono salire a bordo degli autobus muniti di regolare titolo di viaggio acquistato presso il personale di guida del mezzo stesso. Per l'utilizzo dei servizi di trasporto extraurbano gestiti dalla Autoservizi Sassadoro S.a.s., all'atto della salita, i passeggeri devono esibire al conducente dell'autobus il titolo di viaggio, biglietto, tessera di abbonamento od altro titolo di libera circolazione.

Il titolo di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità e comunque fino al termine del viaggio.

In caso di variazione delle tariffe o delle tipologie di biglietti, i possessori di titoli di viaggio non più in vigore possono comunque utilizzarli senza maggiorazione alcuna entro la scadenza indicata su ciascun titolo di viaggio venduto; i titoli di viaggio scaduti non potranno essere più utilizzati ed il loro possessore non avrà diritto ad alcun rimborso.

In caso di mancato utilizzo, anche parziale, smarrimento, deterioramento o furto del titolo di viaggio non nominativo (biglietto di corsa semplice) non è dovuto alcun rimborso.

In caso di smarrimento, deterioramento o furto, gli abbonamenti personali intestati sono riemettibili previo pagamento di una penale del 50% del prezzo al momento in vigore, oltre al costo di riemissione della tessera di riconoscimento.

## ***(Trasporto bagagli al seguito del viaggiatore)***

Per i trasporti extraurbani effettuati dall'Autoservizi Sassadoro S.a.s., per ciascun passeggero è ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 25 e di peso minore a Kg. 10.

Sono comunque esclusi da ogni forma di pagamento i bagagli di corredo scolastico ed i bagagli a mano di piccole dimensioni; l'Aut.zi Sassadoro inoltre acconsente ai propri viaggiatori di portare seco con sé un bagaglio con dimensioni comunque non superiore a cm. 50 x 60 x 80, da riporre e prelevare a cura del passeggero nell'apposito vano portabagagli del veicolo, con un peso non superiore a kg. 20.

Oltre tali limiti deve essere corrisposta una tariffa corrispondente al biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore bagaglio, ma comunque previa disponibilità di spazio nell'apposito vano portabagagli.

Per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non al seguito di passeggeri trasportati.

Negli autobus il vano bagagli è incustodito ed a disposizione del passeggero che provvede direttamente al deposito ed al prelievo del bagaglio che non viene preso in carico dal conducente. Il conducente ha l'obbligo di effettuare le fermate nelle zone autorizzate e di assicurarsi che il passeggero provveda alla presa dei bagagli senza rischi per la propria incolumità.

Il vettore non risponde della perdita di bagagli e non ha obbligo di custodia e vigilanza degli stessi.

Non è consentito il trasporto, sia come bagaglio a mano che come bagaglio al seguito, di oggetti pericolosi, di prodotti infiammabili, di esplosivi e di colli/bagagli maleodoranti, nonché di liquidi trasportati in taniche di oltre i 3 litri.

Il vettore risponde del danneggiamento, distruzione o smarrimento del bagaglio per il quale è stato regolarmente pagato il biglietto, per cause di sinistro imputabile all'Autoservizi Sassadoro S.a.s; il risarcimento sarà effettuato nel limite massimo di € 100 per collo per cui è stato pagato il biglietto.

I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno essere comunicati dal passeggero, immediatamente all'arrivo, al personale di bordo e, successivamente, confermati con nota raccomandata e corredati da regolare denuncia inoltrata all'Autorità di Pubblica Sicurezza non oltre 10 giorni dalla fine del viaggio.

Di tutte le eventuali condizioni di trasporto bagagli la Sassadoro darà notizia ai viaggiatori attraverso la stampa, anche in forma sintetica, nei titoli di viaggio, nella presente Carta della Mobilità, negli orari, a bordo degli autobus, nel sito internet e con ogni altro idoneo mezzo di informazione.

L'Autoservizi Sassadoro S.a.s., comunica che gli eventuali reclami per smarrimento o deterioramento dei bagagli al seguito dei viaggiatori, nonché il luogo di custodia degli oggetti smarriti e richiedibile presso la nostra sede legale sita in Balestrate (PA) Via Don Serafino,19.

Trascorso 1 mese dal ritrovamento, l'Aut.zi Sassadoro S.a.s. provvederà all'alienazione di tali oggetti.

### ***(Trasporto bambini al seguito del viaggiatore)***

Nei servizi di trasporto effettuati dalla Aut.zi Sassadoro S.a.s, i bambini di statura inferiore ad un metro devono essere accompagnati da un passeggero adulto.

I bambini se di statura inferiore al metro e che non abbiano compiuto 4 anni d'età, viaggiano gratuitamente se accompagnati (non più di uno per adulto pagante).

I conducenti agevoleranno la salita e la discesa aspettando il tempo necessario mentre sarà cura e responsabilità dell'accompagnatore riporre ed assicurare la carrozzella od il passeggino nel vano bagagli alle trattenute indicate a bordo.

Gli accompagnatori sono tenuti al risarcimento di eventuali danni od imbrattamenti dei veicoli o degli altri passeggeri ed hanno la piena responsabilità di far rimanere al proprio posto i bambini al loro seguito.

### ***(Trasporto di animali al seguito del viaggiatore)***

E' consentito il trasporto di animali domestici purché di piccola taglia e ricoverati, per tutta la durata del viaggio, in idonee gabbie, non superiori a quanto previsto dai limiti e dimensioni previste dal trasporto bagagli, con l'utilizzo di idonei congegni atti a renderli inoffensivi.

Il viaggio con animali al seguito deve essere preventivamente richiesto alla Aut.zi Sassadoro S.a.s anche telefonicamente, con almeno un giorno di anticipo, rispetto alla data in cui s'intende effettuare il viaggio.

Il trasporto di animali domestici può essere limitato o rifiutato, a giudizio dell'autista, per esigenze di affollamento del mezzo, per l'insorgere di sintomatologie allergiche in altri passeggeri, per il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, per disturbi arrecati agli altri passeggeri od al conducente, etc...

Nei casi precedenti il passeggero con animali al seguito può essere invitato ad abbandonare il veicolo ovvero a servirsi di mezzi della stessa ditta in orari diversi.

Il passeggero rifiutato che non intende avvalersi dell'uso di autobus della stessa ditta in orari diversi da quello originario non ha diritto al rimborso del titolo di viaggio.

Il viaggio con animali al seguito comporta il pagamento del regolare biglietto di viaggio per la tratta in uso.

I passeggeri non vedenti sono esentati dal pagamento del biglietto e dalla prenotazione per il proprio cane accompagnatore che comunque dovrà essere munito di museruola a maglie fitte e tenuto al guinzaglio.

Se l'animale insudicia o deteriora il mezzo o gli altri passeggeri durante il trasporto, la persona che lo accompagna è tenuta a ripulire o risarcire il danno. Il rilevamento di questi fatti da parte del personale dell'azienda comporta l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza diritto al rimborso del biglietto.

Tutti gli animali devono essere tenuti a bordo in modo da non ingombrare le piattaforme, le corsie, le porte e le uscite di sicurezza.

### **(Mulle)**

Chiunque venga trovato a viaggiare senza titolo di viaggio (per se, per i bambini, per gli animali o per il bagaglio), o con titolo di viaggio irregolare, manomesso o sottratto illecitamente, oltre al pagamento del titolo evaso dal capolinea di partenza all'ultimo capolinea di arrivo, incorrerà nelle sanzioni amministrative dell'importo di:

- Euro 15,00 quando il pagamento viene effettuato direttamente al conducente che ha rilevato l'infrazione, o nei 3 giorni successivi presso la sede legale dell'Autoservizi Sassadoro S.a.s;
- Euro 30,00 quando il pagamento viene effettuato dal 4° giorno al 60° giorno successivamente alla contestazione;
- Euro 90,00 quando il pagamento viene effettuato oltre il 60° giorno; per ogni giorno successivo al 60° verrà addebitato 01,00 Euro.

La sanzione amministrativa per i possessori di regolare abbonamento, i quali al momento del controllo risultino sprovvisti, è fissata all'importo di Euro 05,00, a condizione che il possesso dell'abbonamento venga dimostrato presso gli uffici dell'Autoservizi Sassadoro S.a.s entro 48 ore dalla contestazione.

In caso di mancato pagamento della sanzione all'atto della contestazione, gli utenti sono tenuti ad esibire un documento idoneo a comprovare la propria identità, contenente, per i minori il cognome e nome del soggetto tenuto alla sorveglianza, ai sensi dell'art. 2 Legge 689 del 24.11.1981.

Le sanzioni per le infrazioni ai "Divieti e Prescrizioni" e le multe per le irregolarità dei titoli di viaggio sono elevate dal personale aziendale incaricato, e non sono soggette ad alcun rimborso.

***(Validità della Carta della Mobilità)***

La presente pubblicazione costituisce la quinta edizione della "Carta della Mobilità" redatta dalla Autoservizi Sassadoro S.a.s. La presente "Carta" sarà sottoposta a revisione annuale.

Balestrate, 10 Gennaio 2011

Il Legale Rappresentante