



# ***CARTA della MOBILITÀ*** **ed. 2023**



**GIAMPORCARO Autolinee s.r.l.**  
Sede Legale: Via Portello, 32/a – 90135 PALERMO -  
[www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it)

Autolinee extraurbane  
Noleggio autobus con conducente



## SOMMARIO

---

### **INTRODUZIONE**

**COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ**  
**RIFERIMENTI NORMATIVI**  
**NORME E PRINCIPI ISPIRATORI**  
**PRINCIPI FONDAMENTALI**  
**DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

### **SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ'**

**SISTEMI CERTIFICATI**

### **SEZIONE II: IL SERVIZIO DI AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**

**SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE**  
**ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA**

### **SEZIONE III: TITOLI DI VIAGGIO**

**TITOLO DI VIAGGIO**  
**CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO**  
**TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**  
**CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO**  
**CAMBIO ORARIO**

### **SEZIONE IV: DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO**

**SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL**  
**TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011**  
**INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**  
**CONTRATTO DI TRASPORTO**  
**DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO**  
**DISINFEZIONE DEI MEZZI**  
**PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA**  
**TRASPORTO DI ANIMALI**  
**TRASPORTO DI BAGAGLI**  
**DOVERI DEL CONDUCENTE**  
**REGOLAMENTO A BORDO**  
**PRIVACY**  
**SEGNALAZIONI E RECLAMI**  
**RECLAMI DI SECONDA ISTANZA**

### **SEZIONE V: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ'**

**GENERALITÀ**  
**IL MONITORAGGIO**

### **CONTATTI**



## PREMESSA

La carta della mobilità è la Carta dei servizi del settore della mobilità e rappresenta uno **strumento essenziale di dialogo** tra collettività, cittadino-cliente e azienda che eroga il servizio.



Contiene molteplici informazioni sulle attività svolte e rappresenta un vero e proprio vademecum tascabile utile ad agevolare l'uso dei servizi offerti; costituisce inoltre un valido strumento di misura e monitoraggio dei parametri di efficacia ed efficienza del servizio erogato, conoscendone i risultati ottenuti dall'Azienda durante l'anno e gli impegni assunti per il successivo.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità è stata redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Decreto Legge n. 163 del 12.5.1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11.7.1995;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- D. Lgs. 169/2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.



- Le disposizioni previste dal Contratto di Affidamento provvisorio stipulato tra AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. e Regione Sicilia.

## **NORME E PRINCIPI ISPIRATORI**

I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell' Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n.° 163 convertito in Legge 11/07/95 n.° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

La Carta dei Servizi rispetta il Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

Il suddetto Regolamento stabilisce le regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- la non discriminazione fra i passeggeri;
- i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo dell'autobus;
- l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il trattamento dei reclami.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Mobilità si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

È esclusa ogni forma di discriminazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 169/2014, art.5 e dal Reg. (UE) n. 181/2011 art. 13. I principi informativi delle attività della AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. sono l'equità e la obiettività. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### **Continuità**

La AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di fare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, anche attraverso organismi di rappresentanza. L'Azienda curerà l'acquisizione periodica di elementi di valutazione della qualità percepita.



### Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, adotta gli interventi necessari a garantire un servizio efficiente nel rispetto degli standard di qualità prefissati.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti.

### **DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

La Carta della mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale, [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Palermo (PA).

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.



## SEZIONE I - GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L.

L'Azienda Giamporcario Autolinee S.r.l. è costituita in forma di Società a Responsabilità Limitata e dal 1996 fa parte del Gruppo SAIS Trasporti.

L'Azienda Giamporcario Autolinee S.r.l. rappresenta una fra le più antiche società di trasporto pubblico operanti nella Sicilia orientale. L'Azienda opera prevalentemente nelle province di Ragusa rappresentando per i comuni serviti il principale servizio di trasporto pubblico disciplinato da un Contratto di Affidamento Provvisorio Rep. N. 195 stipulato il 04/10/2007 tra la Regione Sicilia e la società Giamporcario Autolinee S.r.l.

La direzione della Giamporcario Autolinee S.r.l. ha definito la propria Carta della Mobilità, che costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto.

### CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

In riferimento alle disposizioni normative vigenti, nel rispetto di uno schema tipo voluto dal Legislatore e in conformità ai principi dello Standard **UNI EN ISO 9001:15 "Sistema di Gestione per la Qualità"**, AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. si è certificata con l'Ente di Certificazione **TÜV RHEINLAND S.r.l.**, accreditato dall'Ente di accreditamento Italiano **ACCREDIA** (N. Certificato 39 00 1491706), e sono individuati i fattori che misurano la qualità del servizio offerto. Per ciascuno di questi fattori sono indicati, in una logica di trend temporale, gli obiettivi prefissati l'anno precedente, i risultati ottenuti nell'anno in corso e infine gli obiettivi che l'Azienda si pone per il futuro.

L'approccio al cliente, promosso e guidato dallo Standard per la Qualità, consente, attraverso l'identificazione di diversi metodi di misurazione, di trasporre le aspettative e le percezioni della qualità del cliente in parametri qualitativi gestibili, misurabili e realizzabili, sulla base di un approccio orientato ai risultati e in grado di ridurre il divario tra la qualità erogata e quella percepita dai propri utenti, nonché di convergere nelle attese del cliente, dando voce alle sue aspettative.

**Certificato**

Norma: **ISO 9001:2015**

N° certificato: **39 00 1491706**

TÜV Rheinland Italia S.r.l. certifica:

Titolare del certificato: **Autolinee Giamporcario**

Via Portello 32/A  
90135 Palermo PA  
Italia

Campo di applicazione: **Erogazione servizi di autolinee.**

Settore IAF: **31**

Mediante un audit è stata conseguita la dimostrazione che le prescrizioni della norma ISO 9001:2015 sono soddisfatte.

La data di scadenza per tutte le prossime verifiche è 01.06

Validità: **Questo certificato è valido dal 07.08.2023 al 06.08.2026**  
Prima certificazione 07.08.2014

08.09.2023

  
TÜV Rheinland Italia S.r.l. Via E. Mattei, 3  
I - 20010 Pogliano Milanese (MI)

www.tuvitalia.com





## SEZIONE II - IL SERVIZIO DI GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L.

### SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

La Giamporcario Autolinee S.r.l. svolge servizi di linea di tipo extraurbano:

#### AUTOLINEE REGIONALI:

- Vittoria – Catania
- Scoglitti – Vittoria – Ragusa
- Monterosso – Vittoria
- Vittoria – Marina di Ragusa

Giamporcario Autolinee S.r.l. è in possesso dell'Autorizzazione Regionale n. **PA0167** del **29/11/2021** rilasciata dall'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003.

#### ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

☞ sito internet [www.autolineegiamporcario.it](http://www.autolineegiamporcario.it),

☞ presso le **Biglietterie** (negli orari aperti al pubblico), i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.autolineegiamporcario.it](http://www.autolineegiamporcario.it), nella Sezione "Biglietterie".

☞ tramite Call center – 0912742800.

Giamporcario Autolinee S.r.l. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla Legge n. 83 del 11 Aprile 2000, ex L. 146/90, che regola il diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia i diritti della persona costituzionalmente tutelati.



## SEZIONE III - I TITOLI DI VIAGGIO

### TITOLO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- presso le **BIGLIETTERIE AUTOLINEE GIAMPORCARO** (negli orari di apertura al pubblico) i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) nella Sezione "Biglietterie" o presso rivenditori autorizzati;
- **A BORDO DELL'AUTOBUS**

### CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati.

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione; il biglietto ha validità per la corsa prenotata e deve presentarsi integro e non deteriorato.

#### **I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.**

Resta fermo l'utilizzo del titolo solo per la corsa ivi indicata. La tariffa applicata è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto con riferimento alla data di partenza. Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

Giamporcaro Autolinee S.r.l. non assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzione del servizio o mancate coincidenze derivanti da cause ad essa non imputabili, come scioperi, maltempo, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli delle autorità, guasto imprevisto del mezzo, blocchi stradali o deviazioni, ecc.

#### **La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto ad alcun rimborso né alla proroga della validità del biglietto.**

### TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

- **CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO**

Tutte le informazioni riportate nella tabella degli orari e nei dépliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio delle linee potrà subire riduzioni di corse nei periodi di Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, 25 Aprile, 1 Maggio, Ferragosto, Natale e Santo Stefano; pertanto gli utenti sono invitati ad accettarsi del programma definitivo adottato in tali periodi al momento della prenotazione.

Ciascun passeggero, in possesso di un regolare titolo di viaggio, ha diritto ad occupare un solo posto a sedere per la corsa cui il titolo fa riferimento. Al momento della prenotazione viene occupato un posto





sull'autobus senza indicazione del numero, il passeggero occuperà per il viaggio uno dei posti liberi presenti al momento dell'imbarco.

I biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa. In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

In caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;

- **CAMBIO ORARIO**

È consentito effettuare gratuitamente il cambio dell'orario di una corsa fino a 30 minuti prima rispetto all'orario della corsa indicato nel titolo di viaggio. Il cambio orario è modificabile più volte nell'arco della stessa giornata e può essere eseguito sia presso le biglietterie che sul sito [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) dall'apposita sezione Informazioni/Servizi on-line, anche tramite smartphone.

Superato il termine di 30 minuti i biglietti non utilizzati dal passeggero non possono in alcun modo essere modificati o rimborsati. La modifica non potrà riguardare né la data del biglietto né la località di partenza/destinazione ma unicamente l'orario del viaggio.



## SEZIONE IV - DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

### SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011.

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con l'autobus:

- La Autolinee Giamporcaro applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti;
- Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, l'impresa non può rifiutare il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi al biglietto.
- L'Azienda fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta.

I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le biglietterie sia su Internet. A tal fine si precisa che l'organismo nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è la ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) – per info e contatti, Sezione Contatti a pag. 21.

- L'impresa garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

L'impresa informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- Sito internet: [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it);
- Call center – 0912742800;
- Biglietterie, i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) nella sezione "Biglietterie".
- A bordo dei mezzi;
- Sui canali social dell'azienda (facebook)

### CONTRATTO DI TRASPORTO

Con l'acquisto del biglietto, il passeggero stipula con l'Azienda un contratto di trasporto alle condizioni e tariffe offerte dall'Azienda stessa al pubblico, senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'Azienda.



L'Azienda si impegna a trasportare solo il passeggero munito di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto.

## DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

Diritti dei passeggeri (secondo quanto disposto dal regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra l'Azienda e l'utente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri.

### DIRITTI

- a) sicurezza del viaggio
- b) continuità e certezza del viaggio anche attraverso una razionale integrazione tra diversi mezzi trasporto
- c) facile e tempestiva reperibilità di orari, norme di viaggio e tariffe vigenti
- d) rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico
- e) igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture
- f) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- g) accessibilità alle procedure dei reclami

### DOVERI

- a. munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo utilizzando le apposite obliterate o mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto per il controllo o l'obliterazione. Non utilizzare i mezzi di trasporto senza il biglietto o l'abbonamento regolarmente vidimati;
- b. in caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice, sulle linee regionali, il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;
- c. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio;
- d. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- e. agevolare, durante il viaggio sulle linee regionali, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto;
- f. non occupare più di un posto a sedere per passeggero;
- g. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali<sup>1</sup>;
- h. è fatto divieto ai passeggeri di rimanere in piedi, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, durante la marcia della vettura e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa;
- i. non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori;
- j. rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali;

<sup>1</sup> Si rimanda al paragrafo relativo a "TRASPORTO ANIMALI".



- k. non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte e alle obliterate;
- l. utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi;
- m. non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- n. non chiedere all'autista degli autobus di scendere fuori fermata: per la sicurezza dei viaggiatori è consentito scendere solo nello spazio delle fermate stesse;
- o. adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio;
- p. attenersi a ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. Il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- q. non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'azienda;
- r. rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Autolinee Giamporcaro per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dalla presente Carta della Mobilità e dalla normativa vigente. È, inoltre, responsabile nei confronti di Autolinee Giamporcaro per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito delle presenti condizioni, Autolinee Giamporcaro ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

## DISINFEZIONE DEI MEZZI

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero. Autolinee Giamporcaro garantisce un piano ordinario e straordinario di igienizzazione degli autobus. Oltre alla pulizia quotidiana, infatti, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

## PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

Autolinee Giamporcaro garantisce il trasporto a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari, se Autolinee Giamporcaro deve rifiutare di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso



del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita preposti forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso;
- accessibilità delle stazioni;

Qualora Autolinee Giamporcaro abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

### **TRASPORTO DI ANIMALI**

I cani guida che accompagnano i non vedenti sono trasportati gratuitamente. È ammesso, con il pagamento di un titolo di viaggio senza diritto ad occupare il posto, il trasporto di piccoli animali domestici negli appositi trasportini. Il trasportino dovrà essere posizionato tra il sedile e lo schienale della poltrona che precede.

Qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori e/o insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando Autolinee Giamporcaro libera da qualunque responsabilità al riguardo. I cani di media taglia possono viaggiare, pagando la tariffa per il loro trasporto, sotto responsabilità del proprietario. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

### **TRASPORTO BAGAGLI**

Ogni passeggero, munito di regolare titolo di viaggio, può trasportare gratuitamente sugli autobus di linea una valigia o un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm50x30x25. Non è possibile affidare al personale bagagli non accompagnati.

I bagagli a mano rimangono sempre ed esclusivamente sotto la custodia del passeggero che dovranno essere posizionati nell'apposita cappelliera o sotto il proprio sedile in maniera da non recare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio, e risponde di eventuali danni recati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Il bagaglio deve essere riposto, a cura del passeggero stesso e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO. Il passeggero, infatti, è responsabile dell'imbarco del proprio bagaglio al momento del trasbordo.

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

L'Azienda non è responsabile della perdita di eventuali oggetti lasciati incustoditi a bordo.



## DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI

Il Conducente ha il dovere di usare sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio.

Ai fini della sicurezza del viaggiatore, il conducente deve garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei viaggiatori, facendo rispettare a bordo le norme di sicurezza richiamate dalla normativa vigente o richieste dalla stessa Giamporcaro Autolinee ai propri conducenti.

Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da Giamporcaro Autolinee S.r.l. Non è consentito ad alcun conducente accettare a bordo passeggeri sprovvisti di regolare titolo di viaggio.

Di seguito i doveri dei conducenti nei rapporti con il pubblico:

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese e premuroso nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente.
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.
- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. Giamporcaro Autolinee S.r.l. tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

## REGOLAMENTO A BORDO

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, senza le cinture di sicurezza allacciate;
2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall' autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata o indicato sul biglietto;



6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture.
12. Salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere; insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
13. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali<sup>2</sup>;

Possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

## OGGETTI SMARRITI

In caso di smarrimento di un oggetto l'utente può contattare il Call center – 0912742800 dal lunedì al venerdì, ore 8.30 – 17.00, per richiedere informazioni relativamente all'eventuale ritrovamento. Gli oggetti rinvenuti, per i quali sia possibile risalire al proprietario, vengono restituiti immediatamente; tutti gli altri vengono conservati e custoditi presso le strutture aziendali per un periodo di tre mesi dal ritrovamento a disposizione di coloro che con certezza riescano a dimostrare la legittima proprietà. I beni deperibili non vengono conservati. Decorso i tre mesi, gli oggetti di valore vengono consegnati alla Polizia Municipale, mentre il resto viene donato o distrutto.

## GUASTO

Nel caso in cui l'autobus subisca un guasto durante l'erogazione del servizio di linea, l'azienda garantirà la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo guasto ad un idoneo punto di stazionamento e/o attesa ove proseguire il viaggio con pullman funzionante.

## SINISTRI

L'Azienda si impegna a tutelare i clienti danneggiati, garantendo loro la massima assistenza. La richiesta danni va inoltrata a:

### **GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L. – UFFICIO SINISTRI**

Via Portello, 32/a – 90135 - PALERMO (PA).

Nella richiesta danni dovranno essere citati luogo e ora del sinistro, targa autobus e/o numero di parco aziendale e comunque ogni altro particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze del fatto accaduto.

<sup>2</sup> Si rimanda ai paragrafi relativi a "TRASPORTO ANIMALI" e "TRASPORTO BAGAGLI".



## PRIVACY

### Informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016)

In questa sezione sono descritte le modalità di gestione dei dati personali degli utenti che interagiscono con Autolinee Giamporcaro via web, telefono o posta. Il Titolare del trattamento è a disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione.

#### Titolare del trattamento dei dati

Autolinee Giamporcaro Sr.l.

Via Portello, 32/A

90135 Palermo (PA)

#### Finalità di trattamento dei dati

I dati raccolti (nome, cognome, numero di cellulare e indirizzo email) sono trattati per l'invio di informazioni legate all'acquisto di titoli di viaggio per le corse di Autolinee Giamporcaro e, previo consenso, informazioni promozionali sui servizi di Autolinee Giamporcaro.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente, anche tramite telefono, sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto al seguente indirizzo

### **GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L. Via Portello 32/A,90155 Palermo**

In alternativa, potrà avvenire anche via e-mail all'indirizzo [info@saistrasporti.com](mailto:info@saistrasporti.com) dall'area "contatti" o "segnalazioni" sul sito [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it), entro 3 (tre) mesi dall'evento.

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Viene altresì reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

Call center – 0912742800

Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. In caso di mancato riscontro da parte di Autolinee Giamporcaro, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. (Reg. 181/2011, art. 27). Il tempo di risposta potrebbe essere prolungato in situazioni imprevedibili quali situazioni di emergenza sanitaria o salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi.

### **RECLAMI DI SECONDA ISTANZA**

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;





- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

è possibile inoltrare **in seconda istanza** un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it), oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).



## SEZIONE V - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

### GENERALITA'

Nella Carta dei Servizi vengono delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc... ;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard della Giamporcaro Autolinee s.r.l. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative.

### IL MONITORAGGIO

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, come previsto nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", l'Azienda pubblica sul sito internet aziendale [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) una relazione riassuntiva recante i risultati ottenuti nell'esercizio in questione.



I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- Sicurezza del viaggio;
- Informazioni alla clientela;



- Livelli di servizio.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.

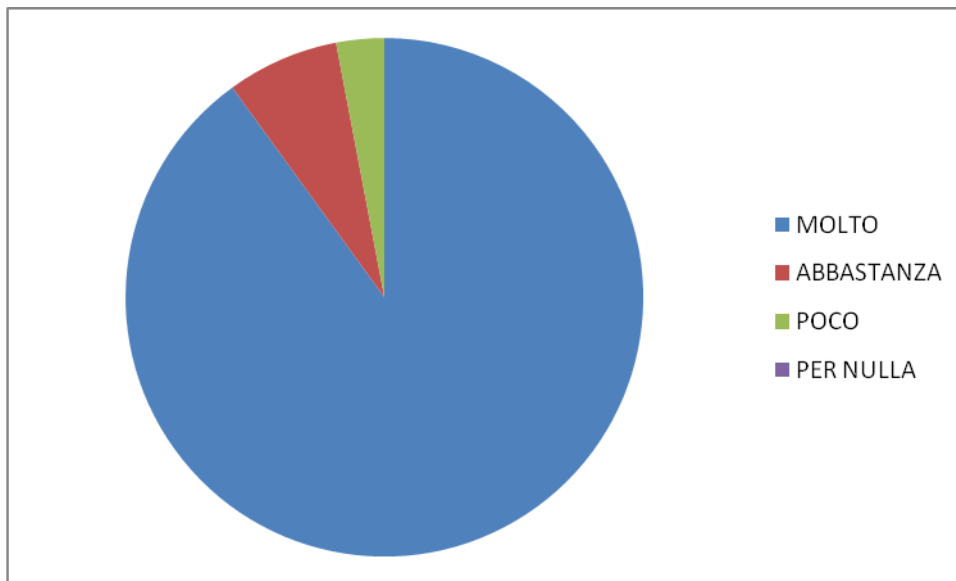
|   |  |                        |  |  |
|---|--|------------------------|--|--|
| <b>Fattore</b>  | <b>Indicatore</b>                            | <b>Unità di misura</b> | <b>Standard Qualità 2023</b>             | <b>Impegni 2024</b>                      |
| <b>Sicurezza del viaggio</b>  | Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto | n. incidenti passivi   |  | < 3                                      |
|   | Parco autobus                                | N. totale mezzi.       | <b>16</b>                                | ≥  |
| <b>Informazioni alla clientela</b>  | Servizio TPL garantito in caso di scioperi   | Fasce Orarie           | <b>06:00-09:00</b><br><b>13.30-16:30</b> | <b>06:00-09:00</b><br><b>13.30-16:30</b> |
|   | Tempo medio di risposta reclami              | giorni                 | <b>30</b>                                | ""                                       |
|   |  |                        |  |  |



**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DELLA GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L.**

**ANNO DI RIFERIMENTO: 2023**

Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto dalla GIAMPORCARO Autolinee S.r.l.?





### **CONTATTI E NUMERI UTILI**

#### **GIAMPORCARO AUTOLINEE S.r.l. - Direzione e Amministrazione**

Via Portello, 32/a – 90135 - PALERMO (PA)

🌐: [www.autolineegiamporcaro.it](http://www.autolineegiamporcaro.it) - ✉ [info@saistrasporti.com](mailto:info@saistrasporti.com) – PEC :  
[autolineegiamporcaro@pec.it](mailto:autolineegiamporcaro@pec.it)

#### **ART – AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

Via Nizza, 230 – 10126 – TORINO (TO)

☎ 011/0908500

🌐: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) - ✉ [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it) – PEC:  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)