

**Servizi di trasporto pubblico extraurbano di passeggeri
su autobus nel Bacino Agrigento - Enna - Caltanissetta**

CARTA DEI SERVIZI

RTI CO.S.MO SUD – CO.TRA.S. SUD

Indice

1. CARTA DEI SERVIZI	2
1.1. Aspetti generali e riferimenti normativi.....	2
1.2. Il gestore	4
1.3. Il contesto territoriale e l'offerta di servizio.....	6
1.4. Principi ispiratori.....	7
1.5. Sistemi di certificazione	9
2. Contratto di trasporto.....	10
3. Qualità del servizio e trasparenza.....	11
3.1. Condizioni di Qualità	12
3.2. Customer satisfaction.....	12
4. Allegato A: Condizioni Generali di Trasporto	13

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1. Aspetti generali e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi, documento obbligatorio per le società che erogano servizi pubblici, è lo strumento attraverso il quale il Vettore si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio ad operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio e di contribuire, nel rispetto dell'ambiente e delle comunità locali, al benessere ed allo sviluppo economico, sociale e culturale della Regione Sicilia.

La Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, ovvero "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;
- Decreto legislativo 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;
- Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n.201, recante la "Disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", che all'art. 25 stabilisce l'obbligo per il gestore del servizio pubblico locale di redigere e aggiornare la carta dei servizi, corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e di pubblicarla sul proprio sito internet;
- art. 3 del D.Lgs. 201/2022, che definisce i principi generali del servizio pubblico locale, stabilendo che i servizi di interesse economico generale di livello locale devono rispondere ai principi di concorrenza, sussidiarietà, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni;
- Delibera ART n. 28/2021 recante approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo

degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”;

- Delibera ART n. 53/2024 e relativo Allegato “A”, recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e in attuazione dell’articolo 7, comma 1, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201”.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il Vettore e gli utenti del servizio allo scopo di rafforzare la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza" e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge".

La Carta si ispira inoltre alle previsioni dell'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta dei Servizi, in definitiva, rappresenta l'impegno concreto nel fornire un servizio di Trasporto Pubblico Locale efficiente, sicuro e orientato alle esigenze dei cittadini, definisce gli obiettivi di qualità del servizio e gli indicatori che, con l'evidenza dei risultati delle indagini di customer satisfaction realizzate con modalità obiettive e trasparenti, rilevano i livelli di qualità erogata ed i livelli di qualità percepita e le aspettative dalla clientela.

Il monitoraggio degli indicatori contenuti nella carta dei servizi è permanente e condiviso con i competenti uffici della Regione Sicilia.

1.2. Il gestore

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) nasce nel 2024 a fronte delle nuove esigenze di trasporto riunendo due Consorzi, CO.S.MO SUD – CO.TRA.S. SUD, ovvero le imprese di trasporto di persone presenti all'interno del Bacino formato dalle province di Agrigento, Enna e Caltanissetta, al fine di aggregare capacità organizzative, tecniche ed economiche.

Il RTI, a seguito di partecipazione alla gara europea a procedura competitiva con negoziazione indetta dalla Regione Sicilia per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico extraurbano di passeggeri su autobus nel territorio della Regione Sicilia ai sensi del regolamento CE 1370/2007, è risultato aggiudicatario e il 24 marzo 2025 ha sottoscritto con la Stazione Appaltante il contratto di servizio di durata novennale, che regola l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale e ne disciplina le caratteristiche e gli standard qualitativi.

Il RTI è l'affidatario di servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano per complessivi 20.853.957,30 km direttamente effettuati dalle imprese consorziate che rappresentano realtà storiche, consolidate e fortemente radicate sul territorio che conoscono caratteristiche, esigenze e operatività della mobilità regionale.

Elenco delle Aziende esecutrici del Consorzio CO.S.MO SUD

Ragione sociale
AGRIGENTINA TRASPORTI AUTOMOBILISTICI A.T.A. SRL
ASTRA AUTOTRASPORTI STRADALI S.R.L.
AUTOLINEE FRATELLI LATTUCA S.R.L.
AUTOLINEE GALLO S.R.L.
CAMILLERI ARGENTO & LATTUCA S.R.L.
ETNA TRASPORTI S.P.A.
INTERBUS S.P.A.
I.S.E.A. IMPRESA SAGGIO ESERCIZIO AUTOLINEE S.R.L.
S.A.L. SOCIETA' AUTOLINEE LICATA S.R.L
SAIS TRASPORTI S.P.A.
SAVIT SCICHLONE - S.R.L.

Elenco delle Aziende esecutrici del Consorzio CONSORZIO TRASPORTI SICILIANI SUD

Ragione sociale
A.T.M. AZIENDA TRASPORTI DI VACCARO GIUSEPPINA & C. S.A.S.
ANGELO E RAFFAELE CUFFARO E C.S.R.L.
AUTOLINEE GIUSEPPE CAVALERI SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA
AUTOLINEE RUSSO DI RUSSO FRANCESCO & C. SOCIETA' IN NOME COLLETTI VO.
AUTOSERVIZI CUFFARO SRL
AUTOSERVIZI DI GRECO PIETRO & C. S.N.C.
BUS AWAY S.R.L.
CALATINA BUS SERVICE S.R.I:
CANCELLIERI VINCENZINA ANTONIA & C. S.A.S.
COMPAGNIA ITALIANA TRASPORTI AUTOMOBILISTICI C.I.T.A. S.R.L.
F.LLI CAMILLERI E ARGENTO S.R.L.
FRATELLI PATTI AUTOLINEE SRL
IBLA TOUR SOCIETA' COOPERATIVA
PINTAUDI EMANUELE ANDREA
PRESTIA E COMANDE' - S.R.L.
PULEO RICCARDO
SAIS AUTOLINEE SPA
SALVATORE LUMIA S.R.L
SOCIETA' COOPERATIVA AUTOTRASPORTI ADRANONE
VINCENZO CUFFARO & C. SRL

Sedi degli affidatari:

- Sede legale del Consorzio **CO.S.MO SUD**: PALERMO (PA) VIA PORTELLO 32 cap 90135.

- Sede legale del Consorzio **CONSORZIO TRASPORTI SICILIANI SUD**: via Principe di Paternò, 74/B – 90144 Palermo.

1.3. Il contesto territoriale e l'offerta di servizio

Il gestore svolge il servizio nel territorio della Regione Sicilia garantendo i collegamenti delle provincie di Agrigento - Enna - Caltanissetta, in un contesto che si estende su una superficie complessiva di circa 7.763 chilometri quadrati, e conta 805 mila abitanti con una densità abitativa di 103.74 persone per chilometro quadrato.

	Agrigento	Enna	Caltanissetta
Densità abitativa per chilometro quadrato	133,53	59,23	114,76
Offerta di TPL (chilometro quadrato per abitante)	0,00334 (km/km ² *ab)		

Complessivamente il servizio offerto presenta le seguenti dimensioni:

Produzione contrattuale programmata	20.853.957,3 bus*km
Numero dei mezzi impegnati	*
Di cui	
• Euro 3	*
• Euro 4	*
• Euro 5	*
• Euro 6	*
Numero di località servite	107
Numero di passeggeri trasportati	*
Numero di pax-vett-km	*

**Il valore sarà definito al termine di ciascun anno*

1.4. Principi ispiratori

In particolare, il RTI si ispira ai principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, la disabilità, l'età, l'origine etnica, l'origine nazionale, la religione e le convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Il RTI adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo le condizioni e le tariffe contrattuali offerte dal RTI nei termini e nei limiti stabiliti dalla legge e dai regolamenti di vettura.

CONTINUITÀ

Il RTI assicura la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale, fatti salvi i casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali o da altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il RTI compie ogni possibile e ragionevole sforzo per informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi. In caso di sciopero del personale, il RTI ne dà ampia e tempestiva comunicazione, nel rispetto delle norme vigenti, tramite tutti i canali a propria disposizione. Il RTI assicura in ogni caso lo svolgimento del servizio nelle fasce garantite per legge.

SICUREZZA

Il RTI considera la sicurezza un elemento prioritario e inalienabile. Per questo, si impegna a fornire ai propri utenti, in ogni situazione, servizi che rispettino i massimi standard di sicurezza del viaggio.

PARTECIPAZIONE

Il cliente ha il diritto di fare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il RTI curerà, tramite opportuni sondaggi, l'acquisizione periodica di commenti, osservazioni e performance che consentono di ottenere valutazione della qualità percepita dall'utenza, attraverso una pluralità di canali, fra i quali il servizio clienti, le indagini di customer satisfaction, i mass media, il sito internet, i social network.

LIBERTÀ DI SCELTA

Il RTI nell'ambito delle proprie competenze deve garantire il diritto alla mobilità dei cittadini

assumendo iniziative per facilitare e promuovere la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

il RTI adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del servizio di trasporto pubblico locale, sulla base degli impegni assunti nel contratto di servizio sottoscritto con la Regione Sicilia. Il RTI, d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e il territorio a fronte di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possono impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche). La comunicazione è assicurata dal sistema di informazione multicanale.

QUALITÀ

Innovazione tecnologica, modernizzazione, sostenibilità ambientale e centralità del cliente sono i principi che ogni giorno ispirano chi lavora per il RTI. Il RTI è impegnato a realizzare un servizio efficiente e a migliorare attivamente i livelli di qualità, con l'obiettivo di soddisfare le aspettative e i fabbisogni della clientela.

SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità è il principio cardine per lo sviluppo presente e futuro del servizio di trasporto pubblico locale. In questa prospettiva, il RTI si impegna ad adottare strategie e soluzioni orientate alla tutela dell'ambiente, alla promozione dell'inclusione sociale e all'efficienza economica del sistema di mobilità.

Il trasporto pubblico, per sua natura, favorisce una mobilità sostenibile e inclusiva. Garantisce l'accesso ai servizi essenziali, alle opportunità lavorative e sociali, contrastando l'esclusione e il disagio territoriale, in particolare nelle aree meno servite. Il diritto alla mobilità, garantito attraverso un servizio efficiente e accessibile, è un presupposto essenziale per una società più equa e coesa. Inoltre, gli investimenti in nuovi mezzi, tecnologicamente avanzati e a basso impatto ambientale, rappresentano un elemento fondamentale per ridurre progressivamente le emissioni inquinanti e migliorare la qualità dell'aria. Il rinnovo del parco veicolare consentirà di offrire un servizio più moderno, silenzioso ed ecologicamente compatibile, contribuendo agli obiettivi di decarbonizzazione e contrasto al cambiamento climatico.

PRIVACY

In conformità con quanto previsto dagli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 679/2016, noto anche come "General Data Protection Regulation" (di seguito "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione

di tali dati, il RTI tratterà le informazioni ed i dati forniti dai passeggeri, o altrimenti acquisiti nell'esercizio dei servizi affidati, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate, nonché delle previsioni nazionali di cui al D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione o complesso di operazioni, effettuate anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati.

Il trattamento sarà effettuato secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. I dati dei viaggiatori potranno essere comunicati a terzi esclusivamente per adempiere ad obblighi derivanti da leggi, regolamenti e/o normative europee, comunque per aspetti riguardanti la gestione e l'esecuzione del rapporto contrattuale.

I passeggeri potranno prendere visione dell'informativa completa sul sito web del Vettore.

1.5. Sistemi di certificazione

La qualità del servizio erogato dal RTI, per il tramite delle proprie consorziate, è garantita da sistemi di gestione aziendali che fanno riferimento alla certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - riguardante la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni.

Alcune delle imprese consorziate hanno conseguito importanti certificazioni, tra cui:

- **UNI EN ISO 14001:2015**, relativa alla corretta gestione delle responsabilità ambientali e all'adozione di un sistema volto al miglioramento continuo delle performance ambientali;
- **ISO/IEC 27001**, relativa al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme agli standard internazionali, volto a proteggere i dati e le informazioni sensibili, garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni e promuovere il miglioramento continuo delle misure di sicurezza informatica.
- **ISO 39001:2012 – 39001:2016**, relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale (RTS) conforme agli standard internazionali, volto a ridurre il rischio di incidenti, migliorare la sicurezza dei trasporti e della mobilità e promuovere un approccio preventivo e responsabile nella gestione della circolazione stradale
- **PDR 125**, relativa al Sistema di Gestione per la Parità di Genere, volto a promuovere l'equità e l'inclusione nei processi aziendali, garantire pari opportunità di crescita e trattamento tra donne e uomini e favorire una cultura organizzativa inclusiva e sostenibile.
- **UNI ISO 45001:2018**, che attesta l'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Pur non essendo ad oggi patrimonio di tutte le imprese del RTI, tali certificazioni rappresentano un riferimento e un obiettivo comune verso cui il consorzio orienta le proprie politiche di qualità, sostenibilità e sicurezza.

Le aziende consorziate sono soggette ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti.

In tema di salute e sicurezza, il RTI incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti. Il RTI valorizza altresì le competenze e le eccellenze presenti al proprio interno, incentivando la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso una pluralità di iniziative e corsi, sviluppando un numero significativo di ore di formazione all'anno.

Mantenere gli ambienti puliti e incrementare i fattori di comfort a bordo sono fattori chiave per garantire la qualità del servizio offerto dal RTI. I servizi di pulizia sui mezzi vengono eseguiti da personale preparato, con procedure consolidate e con l'utilizzo di prodotti verificati. Lo stato generale del mezzo viene controllato da addetti incaricati e dal personale viaggiante all'inizio del servizio.

Il RTI pone il rapporto con il cliente al centro della sua attività. Il personale che opera a diretto contatto con il cliente partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari.

2. Contratto di trasporto

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra il vettore consorzio del RTI e il cliente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato dai seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità, regolarità e certezza del servizio;
- facilità di accesso agli orari e alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche, anomalie o perturbazioni dello stesso;
- integrazione dei servizi, laddove ragionevolmente possibile, con altri operatori o mezzi di trasporto;
- rispetto degli orari;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- riconoscibilità e cortesia del personale;
- accessibilità al servizio clienti e puntualità, integrità e completezza delle risposte.

La continuità e la regolarità del servizio sono sempre assicurate ad eccezione dei casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, da condizioni meteorologiche avverse, da pandemie, catastrofi naturali o da altre cause di forza

maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il vettore compie ogni possibile e ragionevole sforzo per informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi.

Il vettore corrisponde i danni causati al passeggero per ragioni attribuibili alla responsabilità dell'azienda; sono pertanto esclusi quelli causati dalla negligenza o dall'imprudenza del viaggiatore o da altri passeggeri per la mancata osservanza delle norme contenute nelle condizioni generali di trasporto (allegato A).

3. Qualità del servizio e trasparenza

Ogni gestore consorziato al RTI pone il rapporto con il cliente al centro della sua attività; perciò, ha posto in essere una organizzazione capace di assolvere efficacemente agli impegni servizio di trasporto per i cittadini ed assistere i passeggeri per tutte le fasi del servizio:

- Il personale che opera a diretto contatto con il cliente partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari.
- Al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale operativo è dotato di cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il cliente. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia;
- La rete di punti informativi è costantemente aggiornata e facilmente individuabile e riconoscibile;
- L'informazione fornita supporta il cliente nella pianificazione del viaggio, attraverso l'offerta disponibile, le alternative, i costi economici, il tempo di viaggio e la gestione del viaggio, fornendo in tempo reale informazioni sulle modifiche alla pianificazione effettuata. e le eventuali anomalie (deviazioni, soppressioni, perturbazioni)
- Il sito internet www.autobussicilia.it è la fonte primaria di tutte le informazioni riguardanti il servizio, costantemente aggiornato; permette inoltre alla clientela di dialogare con le singole imprese inoltrando segnalazioni, reclami o richieste.
- Il sito è "full responsive", ovvero in grado di adattarsi a qualunque dispositivo, comprensivo anche della versione mobile ed è progettato in conformità alla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 per garantire l'accessibilità digitale anche alle persone con una qualsiasi forma di disabilità.
- Il CONTACT CENTER sarà operativo dal lunedì al venerdì - dalle 09:00 alle 17:00, e fornirà informazioni sul servizio, raccoglie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami.
- Le paline di fermata non digitali saranno progressivamente dotate di QR code, attraverso i quali i passeggeri potranno accedere, tramite dispositivi tecnologici ad informazioni su linee, orari e tempi di arrivo in tempo reale
- I reclami ed i suggerimenti costituiscono uno strumento utile per individuare gli ambiti dove concentrare l'attenzione e attivare azioni di miglioramento. Reclami sul servizio possono essere inoltrati tramite la sezione apposita del sito internet e tramite contact center (o altre fonti).
-

Contatti gestore	
Mail	info@cosmosud.it
PEC	co.s.mo.sud@pec.it
Sito internet	www.autobussicilia.it

3.1. Condizioni di Qualità

Al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, costantemente vengono monitorati gli indicatori di qualità significativi e pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti.

Il gestore misura la qualità del servizio attraverso una serie di indicatori numerici che vengono costantemente verificati e aggiornati aggregati per monitorare la regolarità e la puntualità del servizio, l'affidabilità, la sicurezza, il comfort, le condizioni igieniche dei mezzi, il rapporto con la clientela, l'attenzione all'ambiente.

Il monitoraggio viene predisposto sia attraverso sistemi automatici e digitali e sia attraverso rilevazioni sul campo sia dirette da parte dei responsabili che da advisor esterni.

Poiché la presente carta dei servizi è alla "prima edizione" e riguarda servizi non prima erogati, ovvero erogati in modalità diverse, non si dispone dei dati storici di riferimento utili per definire i valori obiettivo.

3.2. Customer satisfaction

Al fine di monitorare le opinioni dei cittadini e di valutarne le aspettative e il livello di soddisfazione rispetto al servizio reso, il gestore effettuerà annualmente un'indagine di customer satisfaction.

L'indagine sulla soddisfazione dei clienti sarà svolta periodicamente con i seguenti obiettivi:

- misurare il livello di soddisfazione dei passeggeri rispetto ai servizi offerti;
- rilevare la qualità percepita e le aspettative della clientela;
- monitorare l'andamento delle opinioni nel tempo;
- individuare i principali aspetti del servizio su cui intervenire per migliorare gli standard di qualità.

Le indagini saranno realizzate attraverso questionari, in coerenza con i fattori di qualità stabiliti dalla Delibera ART 53/2024 e con le previsioni del Contratto di Servizio

Poiché il presente documento rappresenta uno schema per la discussione e condivisione come previsto dall'art. 20 del CdS e riguarda servizi non prima erogati ovvero erogati in modalità diverse e non si dispone di dati storici di riferimento sui quali basarsi al fine di definire i valori obiettivo, si ritiene di definire le metodologie e le formule di calcolo ma non i livelli di servizio obiettivo, che andranno condivisi con la Regione anche alla luce di valori di test. Tutti gli indicatori sono stati esaminati e resi coerenti con le prescrizioni di gara.

4. Allegato A: Condizioni Generali di Trasporto

Indice:

Premessa

ART. 1 – DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DEL GESTORE

ART. 2 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

ART. 3 – I TITOLI DI VIAGGIO

ART. 4 – VARIAZIONE, ANNULLAMENTO E RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

4.1 – Variazione e annullamento dei titoli di viaggio

4.2 – Rimborso dei titoli di viaggio

ART. 5 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 6 – PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

ART. 7 – ANOMALIE DI VIAGGIO

ART. 8 – TRASPORTO DEI MINORI

ART. 9 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

ART. 10 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

ART. 11 – SEGNALAZIONI E RECLAMI

11.1 – Segnalazioni

11.2 – Procedura per il trattamento dei reclami

11.3 – Indennizzi

11.4 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Premessa

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il servizio di trasporto passeggeri extraurbano su gomma esercitato dal R.T.I. CO.S.MO SUD – CO.TRA.S. SUD (nel prosieguo, anche soltanto “Il Gestore”), con sede a Palermo in via Portello 32/a, presso (CO.S.MO. Sud S.p.a.)

- **e-mail:** info@cosmosud.it
- **PEC:** cos.m.o.sud@pec.it
- **indirizzo sito web:** www.autobussicilia.it

e sono valide per tutti i servizi regolari di linea extraurbani ricompresi nell’ambito del bacino di Agrigento – Enna - Caltanissetta. Le Condizioni Generali sono pubblicate sul sito *web* del Gestore e delle aziende associate.

ART. 1 - DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DEL GESTORE

1. I passeggeri hanno diritto al trasporto specificato nel titolo di viaggio secondo le condizioni e le tariffe offerte dal Gestore al pubblico, senza alcuna discriminazione, diretta o indiretta.

2. Il Gestore si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulle corse acquistate secondo le modalità di cui al successivo art. 3, salve cause di forza maggiore o fortuite suscettibili di esporre a rischio l’incolumità dei viaggiatori e la sicurezza del servizio.

3. Il Gestore, per mezzo dell’azienda esecutrice, risarcirà esclusivamente i danni che, in occasione del trasporto, dovessero essere causati al passeggero – dal momento della salita a bordo dell’autobus fino alla discesa – da causa imputabile al Gestore o dell’azienda esecutrice, con esclusione di ogni e qualsiasi danno che sia, direttamente o indirettamente, imputabile a congegni colposi del viaggiatore e/o conseguente a una violazione degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali. Il passeggero avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

4. Il rapporto tra il Gestore e il passeggero è regolato dalle presenti Condizioni Generali, le quali si presumono conosciute e accettate al momento dell’acquisto del titolo di viaggio e, comunque, all’atto della fruizione del servizio. Detto rapporto è altresì disciplinato, laddove non diversamente disposto, dalle norme nazionali ed europee in vigore al tempo dell’acquisto.

5. In conformità con le vigenti disposizioni di legge, il Gestore si adopera al fine di contemperare il diritto allo sciopero dei lavoratori con la tutela della libertà di circolazione dei passeggeri, perciò garantendo, in caso di proclamato sciopero, i servizi minimi previsti dalla vigente contrattazione collettiva.

6. I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dal Gestore su supporto informatico e cartaceo, nel rispetto delle previsioni di cui al Regolamento (UE) n. 679/2016 e secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti sanciti dagli artt. 15 – 22 del sopra citato Regolamento, che potranno essere esercitati nei termini previsti dall'informativa pubblicata sul sito *web* del Gestore.

ART. 2 -. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

1. Il passeggero è tenuto a collaborare con il Gestore e con l'azienda esecutrice del servizio ai fini della sicurezza del trasporto e del miglioramento della qualità del servizio; è altresì tenuto a rispettare le normative vigenti in ordine all'accesso ai mezzi, nonché a tenere un contegno, per sé e per gli altri, conforme al decoro e alle regole della civile convivenza.

2. Il passeggero deve osservare scrupolosamente tutti gli obblighi sanciti dalla presenti Condizioni Generali e dal D.lgs. 285/1992 (Codice della Strada), così come le norme emanate dalle autorità competenti a tutela della sicurezza e della regolarità del pubblico servizio di trasporto. È inoltre responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi di cui sopra da parte del minore eventualmente accompagnato ai sensi dell'art. 8.

3. In particolare, il passeggero è tenuto a:

- a) verificare immediatamente l'esattezza di tutti i dati riportati sul titolo al momento dell'acquisto del biglietto o della sottoscrizione dell'abbonamento, assicurandosi che sia stata applicata la riduzione tariffaria eventualmente spettante e che il prezzo corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio;
- b) in caso di acquisto del titolo presso una rivendita autorizzata, far constatare eventuali irregolarità nell'immediatezza dell'emissione, e comunque prima di lasciare la rivendita;
- c) munirsi della documentazione di viaggio prescritta e presentarsi al punto di partenza specificato nel titolo almeno 5 (cinque) minuti prima dell'orario previsto per la partenza;
- d) prendere visione degli avvisi all'utenza diramati tramite i canali informativi ufficiali del Gestore;
- e) presentarsi all'imbarco in adeguate condizioni igienico-sanitarie;
- f) osservare gli obblighi e i divieti in materia di bagagli stabiliti dall'art. 9, custodire i propri effetti personali e il bagaglio a mano;
- g) uniformarsi alle richieste o agli avvertimenti del personale di bordo durante il trasporto, osservando ogni altro invito o direttiva dallo stesso impartita;

- h) rimanere seduto al proprio posto, quando l'autobus è in movimento, e utilizzare le cinture di sicurezza;
- i) rispettare la durata di eventuali soste nelle aree di servizio autostradali.

4. È severamente vietato al passeggero:

- a) presentarsi all'imbarco o sostare nei luoghi di fermata in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni psicofisiche alterate per l'uso di stupefacenti;
- b) rivolgersi al conducente, salvo che per informazioni, o distrarre altrimenti il personale di bordo dalle sue mansioni;
- c) gettare oggetti dai finestrini dell'autobus;
- d) arrecare disturbo o molestia agli altri viaggiatori. In particolare, è fatto divieto di utilizzare dispositivi elettronici a volume elevato, così come di profondersi in schiamazzi;
- e) occupare più di un posto a sedere, ingombrare i passaggi e indugiare o prendere posto sulla scalinata deputata all'imbarco e allo sbarco;
- f) allocare bagagli sui posti a sedere o nel corridoio dell'autobus;
- g) consumare alcolici e/o far uso di sostanze suscettibili di alterare le capacità psicomotorie;
- h) fumare, anche utilizzando dispositivi elettronici o senza combustione;
- i) consumare alimenti;
- j) fare la questua presso gli altri passeggeri, distribuire o affiggere oggetti e/o stampe ed esercitare attività pubblicitaria o commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso del Gestore;
- k) azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo, se non in casi di necessità o in condizioni di oggettivo pericolo per sé o per gli altri viaggiatori.

5. Il Gestore non è responsabile dei danni occorsi ai passeggeri che, dolosamente o colposamente, non si siano attenuti alle prescrizioni di cui ai commi precedenti, allorché la violazione si ponga come causa esclusiva del danno.

6. Il passeggero è responsabile dei danni dolosamente o colposamente arrecati da sé, dai propri bagagli, dai minori accompagnati ovvero dagli animali trasportati, alla regolarità del servizio di trasporto, all'autobus, ai suoi arredi, al personale, all'immagine del Gestore e/o dell'azienda esecutrice, nonché agli altri viaggiatori o alle cose da questi trasportate.

ART. 3 – I TITOLI DI VIAGGIO

1. Il passeggero ha diritto di usufruire del servizio di trasporto solo se in possesso di valido biglietto o di abbonamento nominativo.

2. Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (c.d. "*biglietto di corsa semplice*"), ovvero per un viaggio di andata e ritorno (c.d. "*biglietto A/R*"). Deve essere conservato dal passeggero per

tutta la durata del viaggio ed essere esibito, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo. I biglietti possono essere acquistati:

- presso le rivendite autorizzate;
- direttamente a bordo dell'autobus, fatto salvo il caso di interruzioni di rete e/o di guasti, che impediscano l'utilizzo dei dispositivi di emissione in dotazione al personale conducente;
- tramite il sito *web* del Gestore;
- tramite le eventuali emettitrici *self-service* presenti alle fermate;
- mediante l'eventuale applicazione dedicata per dispositivi mobili.

3. L'abbonamento è valido per una pluralità di corse, ha carattere nominativo e non è cedibile a terzi.

È possibile acquistare un abbonamento:

- presso le rivendite autorizzate;
- tramite il sito *web* del Gestore
- mediante l'eventuale applicazione dedicata per dispositivi mobili.

In caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento, il passeggero può chiedere l'emissione di un duplicato per il periodo residuo di validità del titolo alle condizioni e secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore. L'abbonamento può essere sospeso dal Gestore in caso di reiterate irregolarità nell'utilizzo, nonché nel caso in cui il passeggero ponga in essere contegni non conformi alle regole della civile convivenza, o comunque suscettibili di arrecare danno alla regolarità e/o alla sicurezza del servizio di trasporto, così come ai beni ad esso funzionali, ovvero arrechi molestia al conducente o agli altri soggetti trasportati.

4. L'abbonamento può essere acquistato anche in favore di studenti, purché abbiano compiuto 12 (dodici) anni di età e siano regolarmente iscritti presso istituti scolastici o paritari, da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria. L'emissione dell'abbonamento, in tali casi, è subordinata all'attestazione, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, della qualità di studente del minore intestatario, nonché alla presentazione di un valido documento di riconoscimento dello stesso. L'abbonamento per motivi scolastici:

- 1) è strettamente personale e non cedibile;
- 2) deve essere esibito a ogni richiesta del personale addetto al controllo, unitamente a un documento di riconoscimento del portatore;
- 3) è valido esclusivamente per i percorsi "casa – scuola – casa" e non può essere utilizzato per finalità diverse.

Per quanto non diversamente disposto, trovano applicazione le disposizioni contenute nel comma 3. Il genitore che sottoscrive l'abbonamento, ovvero chi sia investito dell'autorità tutoria, è responsabile dell'osservanza degli obblighi di cui all'art. 2 da parte del minore intestatario.

5. I titoli di viaggio riportano tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto nei suoi elementi essenziali, nonché per identificare il soggetto a cui trasmettere eventuali

reclami; riportano, inoltre, l'indirizzo del sito *web* presso il quale è possibile presentare i reclami, ovvero reperire informazioni sui medesimi.

6. La regolarità dei titoli di viaggio è controllata dal personale di bordo all'uopo deputato, al quale, dietro semplice richiesta, devono essere esibiti il biglietto o l'abbonamento. Al personale in questione competono altresì la sospensione preventiva dell'abbonamento nei casi di cui al comma 3, nonché ogni altra verifica tesa ad assicurare la regolarità dell'esercizio, ovvero a rilevare e rimuovere eventuali elementi di rischio per il trasporto.

7. Né il Gestore né l'azienda esecutrice sono responsabili dei disagi e/o dei pregiudizi che al passeggero dovessero derivare:

- a) da errori sull'emissione del titolo, ove essi siano imputabili a fatto e colpa del passeggero stesso;
- b) da errori di emissione e/o di informazione imputabili a soggetti terzi.

8. Ancorché munito di titolo di viaggio, il passeggero non potrà comunque essere ammesso a bordo, e, se già a bordo, sarà invitato a lasciare il mezzo in condizioni di sicurezza, nei seguenti casi:

- 1) mancata osservanza, da parte del medesimo, delle prescrizioni stabilite da norme vigenti, nazionali o di derivazione europea;
- 2) mancata esibizione del biglietto o dell'abbonamento, ovvero possesso e/o esibizione di titolo illeggibile, irregolare, contraffatto o non valido per la corsa;
- 3) violazione degli obblighi di cui all'art. 2, comma 3, lett. e), g), h) e comma 4;
- 4) riscontrata irregolarità nella documentazione prescritta per la fruizione del servizio;
- 5) inosservanza delle prescrizioni in materia di bagagli di cui all'art. 9;
- 6) inosservanza delle prescrizioni in materia di trasporto di animali di cui all'art. 10;
- 7) altri contegni o condizioni del passeggero suscettibili di esporre a rischio la sicurezza del trasporto e/o degli altri passeggeri.

9. Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12, L. n. 413 del 30.12.1991. Il biglietto emesso *online* è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il relativo pagamento ne certifica l'acquisto. Il passeggero ha comunque facoltà di richiedere l'emissione di fattura secondo le modalità riportate nel sito *web* del Gestore.

ART. 4 – VARIAZIONE, ANNULLAMENTO E RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

4.1 – Variazione e annullamento dei titoli di viaggio

1. La variazione del biglietto da parte del passeggero è consentita alle condizioni e secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

2. Il passeggero ha facoltà di annullare il biglietto prima della partenza.

- Se la richiesta di rimborso viene presentata entro 24 ore dalla partenza, il passeggero ha diritto a un rimborso pari all'80% del costo del biglietto.
- Se la richiesta viene presentata entro 8 ore dalla partenza, il rimborso è pari al 50% del costo del biglietto.

In entrambi i casi, qualora l'importo venga utilizzato per l'acquisto di un nuovo titolo di viaggio, sarà riconosciuto il 100% del valore della tariffa. Non è previsto alcun rimborso per richieste presentate dopo l'orario di partenza indicato sul titolo di viaggio.

3. Il Gestore, a fini di tutela dell'efficienza e della regolarità del servizio di trasporto, ha il diritto di modificare unilateralmente le località di imbarco e/o sbarco riportate nel titolo di viaggio, ovvero il percorso, nei seguenti casi:

- 1) chiusura dei tratti stradali di ubicazione delle fermate per feste nazionali, eventi organizzati dagli enti locali, lavori pubblici, provvedimenti delle autorità o per altre cause non dipendenti dall'Azienda;
- 2) sopravvenuta inagibilità delle fermate;
- 3) altre cause di forza maggiore, ove la modifica risulti necessaria al fine di salvaguardare la regolarità dell'esercizio e/o la continuità del pubblico trasporto.

4. L'abbonamento settimanale e/o mensile può essere annullato prima dell'inizio del suo periodo di validità. In tal caso, il passeggero ha diritto al rimborso pari al 90% del costo del titolo. Qualora l'importo venga utilizzato per l'acquisto di un nuovo abbonamento o di altro titolo di viaggio, sarà riconosciuto il 100% del valore della tariffa.

4.2 – Rimborso dei titoli di viaggio

1. I titoli di viaggio sono rimborsabili:

- 1) se il servizio acquistato e/o prenotato subisce una cancellazione, ovvero un ritardo alla partenza dal capolinea, o da una fermata, superiore a sessanta minuti;
- 2) in caso di accertato "overbooking", che impedisca l'imbarco del passeggero presso la fermata di partenza;
- 3) in caso di partenza dal capolinea, ovvero dalla fermata di imbarco, con un anticipo superiore a n. 5 (cinque) minuti, sempre che da esso sia derivata l'impossibilità di fruire del servizio.

Il rimborso è dovuto a condizione che i suddetti eventi non siano dipesi da calamità naturali, scioperi o altre emergenze imprevedibili e viene erogato sotto forma di credito di viaggio. Nei soli casi di cui al n. 1), il passeggero ha diritto di richiedere il rimborso in denaro.

2. Se è stato acquistato un biglietto di corsa semplice, il rimborso di cui al comma precedente è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato; se è stato acquistato un biglietto per un viaggio di andata e ritorno, e i disservizi di cui al comma 1 interessano soltanto una delle corse prenotate, il rimborso è pari al 50% (cinquanta per cento) del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. In caso di abbonamento, il rimborso è pari alla quota del costo completo dell'abbonamento corrispondente alla corsa interessata dai disservizi di cui al comma 1.

3. In alternativa al rimborso ai sensi del comma 1, il passeggero ha sempre il diritto di scegliere tra:

- 1) la fruizione gratuita di un'altra corsa di suo interesse sulla medesima tratta, anche nella stessa giornata;
- 2) il rimborso delle spese sostenute, purché dettagliatamente documentate, per raggiungere la destinazione finale con un servizio equivalente.

In caso di non equivalenza del servizio di trasporto di cui al n. 2) del presente comma, il Gestore offre il rimborso integrale del titolo di viaggio aumentato del 50%.

4. Nel caso in cui l'abbonato si sia trovato nell'impossibilità totale o parziale di fruire del titolo durante il suo periodo di validità, ed essa impossibilità sia stata determinata da causa allo stesso non imputabile, questi, a fronte dell'esibizione di adeguata documentazione comprovante l'oggettivo impedimento, ha diritto alla risoluzione del contratto di trasporto, ovvero alla riduzione del prezzo pagato nei casi di impossibilità parziale. Nelle fattispecie di cui al presente comma, il rimborso viene erogato sotto forma di credito di viaggio quantificato ai sensi del comma 2.

5. Le domande di rimborso per le motivazioni di cui ai commi 1 e 4 o per irregolarità nella emissione e nella ricezione dei titoli in formato elettronico, nonché le richieste a norma dei nn. 1) e 2) del comma 3, devono essere trasmesse esclusivamente secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

6. Le domande saranno evase entro 3 (tre) mesi dalla data di ricevimento delle stesse. Ove la richiesta di rimborso sia contenuta in un reclamo presentato ai sensi dell'art. 11.2, si applica quest'ultimo.

7. In ogni caso, non spetta alcun rimborso per la parte dell'abbonamento o del biglietto non fruita, allorché la mancata partenza, il denegato imbarco, ovvero l'impossibilità di proseguire il viaggio, conseguano a taluna delle irregolarità di cui all'art. 3, comma 7.

ART. 5 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

1. Il Gestore assicura, attraverso i propri canali ufficiali, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

2. Il Gestore fornisce inoltre informazioni appropriate sui diritti conferiti ai viaggiatori dalla legge e dalla normativa europea tramite il proprio sito *web*, nonché in formato cartaceo presso i principali punti di partenza. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo di vigilanza sull'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus.

3. Le informazioni sui servizi vengono fornite ai passeggeri, oltre che presso le rivendite convenzionate e direttamente dal personale di bordo, mediante la pubblicazione di appositi avvisi sui canali ufficiali del Gestore. Fermo l'obbligo di cui all'art. 2, comma 3, lett. d), il passeggero può richiedere informazioni aggiuntive e/o chiarimenti avvalendosi del servizio di assistenza telefonica.

4. In ogni caso, il Gestore non risponde della mancata informazione al passeggero, allorché questa sia dipesa dall'omessa o inesatta comunicazione dei dati e dei recapiti personali, ove richiesti.

ART. 6 – PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

1. Si definiscono "*persone con disabilità*" e "*persone a mobilità ridotta*" quelle la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), di una disabilità o minorazione mentale, di altre condizioni patologiche menomanti, ovvero per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata, nonché un adattamento del servizio alle sue esigenze specifiche.

2. Il Gestore garantisce il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo, riconoscendo loro i diritti e l'assistenza previsti dal Regolamento (UE) n. 181/2011 e impartendo istruzioni adeguate al proprio personale.

3. Il trasporto dei viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta può essere rifiutato dal Gestore esclusivamente nei seguenti casi:

- 1) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'UE, internazionale e nazionale, ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

- 2) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate o delle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

4. Per organizzare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è onere del passeggero che versi in alcuna delle condizioni di cui al comma 1 contattare, con almeno 3 (tre) giorni di anticipo, il *contact center*, che si occuperà di verificare la disponibilità dei posti a bordo, la configurazione e le dotazioni del veicolo, nonché la sicurezza delle fermate di salita e di discesa per passeggeri non accompagnati.

ART. 7 – ANOMALIE DI VIAGGIO

1. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, il Gestore assicura la continuazione del servizio, con un altro veicolo, dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile. Ove la continuazione non abbia luogo entro 60 (sessanta) minuti e il passeggero scelga di non proseguire il viaggio, il Gestore offre l'emissione di un credito di viaggio ai sensi dell'art. 4.3, comma 1.

2. Il Gestore non si assume, comunque, responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad esso non imputabili, quando siano tali da determinare anomalie durante il trasporto ovvero l'impossibilità dello stesso.

3. Nel caso di sinistro che comporti l'interruzione del servizio, il Gestore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata alle esigenze pratiche e immediate del passeggero, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

ART. 8 – TRASPORTO DEI MINORI

1. Il Gestore presta particolare attenzione al trasporto, a bordo dei propri mezzi, dei passeggeri minori d'età. Fuori dai casi in cui il trasporto venga effettuato in forza di un abbonamento sottoscritto ai sensi dell'art. 3, comma 4, i minori di anni 14 (quattordici) non sono ammessi al trasporto, se non accompagnati da uno dei genitori ovvero da chi sia stato investito dell'autorità tutoria, o comunque da persona maggiorenne, che dai predetti soggetti sia stata appositamente autorizzata. L'autorizzazione deve essere rilasciata per iscritto, è valida per una singola corsa o per un viaggio A/R, e deve essere esibita al personale di bordo al momento della partenza, corredata da copia dei documenti di riconoscimento di entrambi i genitori, ovvero di chi eserciti l'autorità tutoria.

2. Ai fini del trasporto dei passeggeri bambini di età inferiore a 3 (tre) anni, si raccomanda l'utilizzo di seggiolini omologati, che devono essere portati con sé dagli accompagnatori, posizionati sul sedile dell'autobus e fissati a due punti con le cinture di sicurezza.

ART. 9 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

1. Il passeggero, nei limiti di capienza dell'autobus, ha diritto al trasporto gratuito

- a) di un bagaglio a mano, di dimensioni massime pari a cm 40 × 30 × 15 (centimetri quaranta per trenta per quindici) e peso non superiore a Kg 5 (chilogrammi cinque), che è tenuto portare con sé a bordo dell'autobus e che, pertanto, deve permanere sotto la sua custodia per tutta la durata del viaggio;
- b) di un bagaglio da stiva, di volume non superiore a cm 50 x 70 x 80 (centimetri cinquanta per settanta per ottanta) e peso non superiore a Kg 20 (chilogrammi venti), che deve essere riposto nella stiva dell'autobus con l'accortezza necessaria ad evitare che venga arrecato danno ad altri bagagli.

I bagagli di cui alle superiori lettere a) e b) devono recare, su apposita targhetta, indicazione chiara e leggibile del nominativo e del recapito telefonico del passeggero. Fatto salvo quanto previsto dal comma 8, non è consentito depositare nel vano bagagli oggetti che non siano riposti all'interno del bagaglio di cui alla lettera b).

2. È fatto divieto al passeggero di collocare all'interno dei propri bagagli cose che possano arrecare danno, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, merci o sostanze pericolose, nocive o maleodoranti, materiali infiammabili, esplosivi, ossidanti, radioattivi o velenosi, olio, bevande alcoliche, armi di qualsiasi genere, oggetti sporgenti, con bordi affilati o contenitori pressurizzati, nonché ogni genere di sostanza che sia vietata dalla legge. Il Gestore non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sugli stessi sia in caso di danno all'autobus o al servizio, sia allorché il contenuto dei bagagli rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli ed il Gestore sia chiamato a risponderne.

3. Per ragioni di cautela, è fatta raccomandazione al passeggero di non collocare all'interno del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), oggetti di valore, personali o fragili, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, denaro contante, gioielli, metalli preziosi, dispositivi elettronici, presidi e dispositivi medici, documenti negoziabili o contenenti dati personali e/o sensibili. I predetti beni devono essere riposti nel bagaglio di cui al comma 1, lett. a) e permanere sotto la custodia del passeggero per tutta la durata del viaggio.

4. Il Gestore risponde della perdita e/o dell'avaria dei bagagli in conformità con le vigenti disposizioni in materia di danni prodotti alle cose trasportate su strada dai veicoli destinati ad uso pubblico. A pena di decadenza, le eventuali avarie del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), devono essere fatte constatare al personale di bordo al momento della riconsegna, se trattasi di avarie apparenti, ovvero comunicate al Gestore entro 3 (tre) giorni, se trattasi di avarie non apparenti.

5. È fatto obbligo al passeggero, al termine del servizio fruito e nell'immediatezza dello sbarco:

- 1) di recuperare e portare via con sé sia il proprio bagaglio a mano, sia quello eventualmente riposto nella stiva dell'autobus, adottando la cautela necessaria per non arrecare danno ai bagagli altrui;
- 2) di liberare l'abitacolo del mezzo da indumenti e/o altri effetti personali;
- 3) di verificare che il bagaglio prelevato dalla stiva al momento dell'arrivo corrisponda a quello ivi riposto al momento della partenza.

6. Il passeggero che riscontri lo smarrimento e/o uno scambio del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), deve, a pena di decadenza:

- 1) far constatare immediatamente il fatto al personale di bordo;
- 2) segnalare il fatto al contact-center e compilare il form presente nell'apposita sezione del sito web del Gestore;
- 3) denunciare tempestivamente il fatto alle autorità competenti.

7. I bagagli e/o gli oggetti ritrovati a bordo dell'autobus, ovvero all'interno della stiva, saranno trattati, in conformità con le vigenti disposizioni di legge, secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

8. Le biciclette, i monopattini e i passeggini sono ammessi al trasporto esclusivamente se smontati o ripiegati e riposti nella stiva dell'autobus, all'interno di apposita sacca e/o custodia recante indicazione del proprietario. Se alimentati a batteria, i predetti dispositivi sono ammessi al trasporto esclusivamente previa asportazione della batteria, la quale, per tutta la durata del viaggio, deve essere custodita dal passeggero. Ai fini del trasporto, i dispositivi di cui sopra rilevano come bagagli della tipologia di cui al comma 1, lett. b).

ART. 10 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

1. Il passeggero, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera, può trasportare un singolo animale domestico di piccola taglia, purché non appartenga a specie selvatiche di comprovata o notoria pericolosità e sia provvisto di libretto sanitario. L'animale deve trovarsi in adeguate condizioni

igienico-sanitarie ed essere alloggiato all'interno di apposita gabbia o trasportino, le cui dimensioni non devono superare cm 30 x cm 30 x cm 40 (centimetri trenta per trenta per quaranta). I cani guida dei passeggeri non vedenti, purché muniti di museruola, sono sempre ammessi a bordo gratuitamente e senza necessità di alloggiamento.

2. Gli alloggiamenti per animali di cui al comma 1 devono essere puliti e adeguatamente sanificati e vanno posizionati ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero. Il personale di bordo potrà rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus animali e/o alloggiamenti sudici o maleodoranti. È vietato il posizionamento di trasportino e gabbie sui posti a sedere, anche se liberi.

3. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo o nocimento ad altri viaggiatori, il passeggero, dietro indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto a sedere eventualmente disponibile, con conseguente riallocazione dell'animale secondo quanto previsto dal comma 2. Ove ciò non sia possibile, il passeggero può essere invitato a fruire di una corsa successiva. In caso di rifiuto, trova applicazione l'art. 4.2, comma 7.

ART. 11 – SEGNALAZIONI E RECLAMI

11.1 – Segnalazioni

1. Si definisce “segnalazione” qualsiasi suggerimento, osservazione o proposta sul servizio offerto che possa essere utile al Gestore al fine di comprendere le esigenze della clientela e di migliorare la qualità dello stesso. La segnalazione non produce gli effetti del reclamo di cui all'art. 11.2 e perciò può essere effettuata da chiunque vi abbia interesse compilando il *form* presente nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

11.2 – Procedura per il trattamento dei reclami.

1. Si definisce “*reclamo*” l'atto attraverso il quale un passeggero, che fruisca, intenda fruire ovvero che abbia già fruito del servizio di trasporto, purché univocamente identificabile, contesti al Gestore la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa nazionale e/o dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, ovvero una violazione dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

2. Il Gestore dispone di una procedura per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, e garantisce il rispetto delle misure minime contenute nell'Allegato A alla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

3. Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese, con diritto del passeggero a ricevere risposta nella medesima lingua, e deve essere presentato secondo una delle seguenti modalità:

- 1) compilando l'apposito form, presente nell'apposita sezione del sito web del Gestore. In tal caso, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno stesso dell'invio. La compilazione può avvenire anche in modalità assistita, tramite il contact-center;
- 2) a mezzo posta elettronica certificata o lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a co.s.mo.sud@pec.it. In quest'ultimo caso, il passeggero può redigere il reclamo in carta libera, ovvero avvalendosi dell'apposito modulo scaricabile, in lingua italiana o inglese, sul sito web del Gestore. Il reclamo presentato a mezzo posta si intende trasmesso il giorno della consegna all'ufficio postale e ricevuto nel giorno dell'effettiva consegna.

4. In ogni caso, il Gestore non esaminerà il reclamo ove non siano in esso riportati, ovvero non risultino altrimenti desumibili:

- 1) i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o del suo eventuale rappresentante;
- 2) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto), ovvero la copia del titolo di viaggio;
- 3) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, ovvero dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

5. I reclami per violazioni dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 181/2011 attengono esclusivamente:

I) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia pari o superiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- mancata emissione del biglietto;
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- mancata assistenza al passeggero;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- ritardi, *overbooking*, reinstradamenti e cancellazioni;
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

II) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia inferiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

6. Il reclamo può essere presentato al Gestore anche da un rappresentante del passeggero, allegando apposita delega rilasciata da quest'ultimo, unitamente a copia di un documento di riconoscimento del medesimo. In difetto di alcuno dei predetti requisiti, il reclamo è irricevibile.

7. Il reclamo deve essere trasmesso entro il termine di 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio regolare di linea cui si riferisce.

8. Entro un mese dalla ricezione del reclamo, il Gestore dà atto al passeggero dell'accoglimento o del rigetto del medesimo, ovvero della necessità di approfondirne l'istruzione. In ogni caso, l'esito definitivo del reclamo – in termini di accoglimento o rigetto – è comunicato entro e non oltre il termine di 3 (tre) mesi dal ricevimento del predetto.

9. Il Gestore è competente a esaminare ed evadere esclusivamente i reclami che riguardino la propria piattaforma digitale e/o i servizi di trasporto di cui in premessa. Allorché il reclamo venga respinto per profili di competenza, il Gestore provvede tempestivamente, e comunque entro un mese dalla ricezione, a trasmetterlo al vettore ritenuto competente, informandone contestualmente il passeggero.

11.3 – Indennizzi

1. In conformità con quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera A.R.T. n. 28/2021, il passeggero ha diritto a un indennizzo in misura pari

- a) al 10% del prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto oggetto di reclamo, in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- b) al 20% del prezzo del biglietto nel caso in cui non venga fornita alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- c) al 5% del prezzo dell'abbonamento in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- d) al 10% del prezzo dell'abbonamento, qualora non venga fornita dal Gestore alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

2. Gli indennizzi di cui al comma precedenti non sono dovuti allorché:

- 1) l'importo dell'indennizzo, al netto di eventuali rimborsi comunque corrisposti e/o riconosciuti, risulti inferiore a € 4,00 (Euro quattro);
- 2) il reclamo non sia stato trasmesso dal passeggero o dal suo rappresentante secondo le modalità o entro il termine di cui, rispettivamente, ai commi 3 e 7 dell'art. 11.2, ovvero risulti sprovvisto degli elementi minimi di cui al comma 4 della medesima disposizione;

- 3) all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo ai sensi dei commi 1 o 2 del presente articolo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

11.4 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

1. Qualora siano decorsi 90 (novanta) giorni dalla trasmissione del reclamo al Gestore, il passeggero può presentare – in seconda istanza – un reclamo alla “*Autorità di Regolazione dei Trasporti*”, con sede in Torino (CAP 10126), via Nizza n. 230, Tel. +390111912550, a mezzo raccomandata postale o, in alternativa, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: (Posta Elettronica Certificata) *pec@pec.autorita-trasporti.it*; (Posta Elettronica Ordinaria) *reclami-bus@autorita-trasporti.it*. Il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it). Il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche alla Sede Locale dell'Autorità, sita in Palermo (90139), via Ugo Bassi n. 70/72, Tel. 091.333345, (Posta Elettronica Ordinaria) *segreteria@adocsicilia.it*.