



CERTQUALITY
IS MEMBER OF
CQS FEDERATION

CARTA DELLA MOBILITÀ ANNO 2026



AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.

Sede: C.so Piersanti Mattarella (ex Via Salemi) nr. 97 – 91025 Marsala (TP)

Tel. +39 0923/981120

Sito Internet: www.autoservizisalemi.it

E-mail: commerciale@autoservizisalemi.it

INDICE

<u>1.</u>	<u>PREMESSA</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>SEZIONE I</u>	<u>5</u>
	2.1 PARTE GENERALE	5
<u>3.</u>	<u>SEZIONE II</u>	<u>164</u>
	3.1 FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ / STANDARD.	14
<u>4.</u>	<u>SEZIONE III</u>	<u>19</u>
	4.1 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	19



La presente carta della Mobilità è stata emessa a Marzo 2026

Il Presidente

1. PREMESSA

Ciascuna azienda che eroga servizi pubblici è tenuta a redigere annualmente, secondo precise disposizioni di legge, la Carta dei Servizi, cioè il documento in cui vengono riportati gli impegni e i doveri che l'azienda intende adottare nei confronti dei propri clienti.

La presente Carta della mobilità (termine di seguito utilizzato come sinonimo di Carta dei Servizi per le imprese del settore trasporti) è stata pubblicata per la prima volta in data 16/06/99 e comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

Il suo fine è quello di migliorare il rapporto tra l'Azienda e gli Utenti e la qualità dei servizi offerti.

La Carta della mobilità viene resa disponibile agli utenti sul sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it, presso gli uffici della società siti in Marsala C.so Piersanti Mattarella (ex via Salemi) n.97 e inviata via e-mail alle rivendite autorizzate di titoli di viaggio.

L'Azienda, dal 2025 fa parte del Consorzio "Cotras Nord" per la gestione dei servizi di linea TPL nella Regione Sicilia (servizi gestiti in proprio fino al 30.06.2025) e quale consorzata è affidataria, dal 01.07.25, dei servizi di linea TPL come in seguito specificati.

Per tali servizi è in fase di rilascio la carta dei servizi di TPL nel bacino 1 Palermo-Trapani, pertanto non appena in vigore verrà applicata – per i servizi di linea TPL – la carta Cotras Nord – Cosmo Ovest .

Di seguito riportiamo i riferimenti del sito del Consorzio: www.siciliamobilità.it .

La Carta dei servizi ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

Questo documento è costituito dalla presente premessa e da 3 Sezioni:

- la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
- la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda, fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti, ed elenca i diritti e doveri del viaggiatore;

- la **Sezione II** descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.
- la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

2 SEZIONE I

2.1 PARTE GENERALE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito da:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94),
2. L.11.7.95, n.273 art. 2, comma 2, (G.U. n.160, 11.7.95)
3. Decreto Legislativo n. 422 del 19 novembre 1997: è la legge quadro nazionale che riorganizza il TPL.
4. Legge 281 del 30/07/98, "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"
5. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"
6. Regolamento UE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus;
7. D.L. nr. 201/2011 (Legge n. 214/2011) Istituisce l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART): organo che stabilisce i livelli minimi di qualità dei servizi e fissa gli standard obbligatori che devono essere recepiti nelle Carte dei Servizi.
8. Legge nr. 190/2012 (art.32): Obbligo di pubblicazione della carta dei servizi.

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed Imparzialità

1. E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
2. 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;

3. il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità

4. L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;

5. questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;

6. in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;

7. inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Partecipazione

8. L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed Efficacia

9. L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

2.1 Indirizzi utili

Denominazione: *AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.*

Sede: *C.so Piersanti Mattarella (ex Via Salemi) nr.97 – 91025 Marsala (TP)*

Sito Internet: www.autoservizisalemi.it

PER INFORMAZIONI AUTOLINEE

Tel. +39 0923/981120

E-mail: commerciale@autoservizisalemi.it

L'elenco delle rivendite dei titoli di viaggio Nazionali e Regionali e gli orari aggiornati sono disponibili sul sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it.

PER INFORMAZIONI NOLEGGIO E PUNTI VENDITA

Tel. +39 0923/981120

E-mail: commerciale@autoservizisalemi.it

PERSONALE (agg. al 31/12/25):

Personale a terra	13
Personale viaggiante	49
Personale di officina	6
Totale personale	68

2.2 Breve sintesi sulla “storia” dell’Azienda

La Autoservizi Salemi è costituita in forma societaria (S.r.l.), opera dal 1948, il capitale sociale, interamente versato, è di € 134.264,00.

In atto gestisce in proprio servizi di linea Nazionali, Urbani e il Noleggio autobus da rimessa con conducente. Fa parte del Consorzio Cotras Nord mediante il quale gestisce i servizi di linea regionale di TPL (Sicilia).

L'autoparco è costituito da oltre 60 autobus e minibus tra i più moderni e confortevoli, tutti dotati dei migliori comfort nonché dei più moderni ed efficienti sistemi di sicurezza quali ABS, ASR, GPS e VOITH RETHARDER.

Tutti gli autobus destinati alle linee nazionali sono dotati di WC, televisore e lettore DVD, oltre che di collegamento WI-FI gratuito per gli utenti.

Massimali assicurativi RCA:

- Per ogni autobus da 25 a 63 posti, massimale unico di € 50.000.000,00.
- Per Ogni autobus bipiano da 80 posti , massimale unico di € 75.000.000,00.

L'azienda è in regola con le norme relative all'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nel settore dei trasporti nazionali.

L'AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. è iscritta al Registro Regionale delle imprese esercenti il noleggio di Autobus con Conducente al n. TP000000001 della Regione Sicilia, è iscritta al REN con Nr. P50982 del 04/12/2011.

E' in possesso del RATING DI LEGALITA' RIF. RT 15570, attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

E' in possesso del MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE (anticorruzione) di cui al DECRETO LEGISLATIVO 231/2021.

L'AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. ha attuato e mantiene un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, un sistema di gestione ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001/2015 , ed un sistema di gestione della Salute e Sicurezza secondo la norma UNI EN ISO 45001:2023.

Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")

La filosofia a cui si ispira l'azienda consiste in una costante ricerca della migliore qualità di servizio offerto al pubblico. L'azienda inoltre dispone di un moderno parco Pullman capace di soddisfare le esigenze dei clienti in termini di confort e standard qualitativo.

L'AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l., cosciente del fatto che la Qualità è parte essenziale nei rapporti coi fornitori e committenti, ed è fatto imprescindibile nello svolgimento della sua attività, si è fatta carico di sviluppare un Sistema Integrato Qualità e Ambiente in modo da assicurare che i servizi offerti e forniti ai propri committenti siano in accordo alla Qualità concordata; a tale scopo la Direzione ha:

- redatto e sottoscritto un impegno formale o Politica della Qualità, che stabilisce gli obiettivi ed i mezzi necessari per il loro raggiungimento, nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti;

- definito un Organigramma che identifica le posizioni organizzative che hanno influenza sul processo aziendale, evidenziando le linee di indipendenza e di interfaccia;
- redatto una descrizione dei compiti delle varie posizioni in azienda stabilendo responsabilità e autorità.
- Definito gli obiettivi prioritari che intende perseguire in materia di Qualità e Ambiente, che di seguito verranno riportati.

3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE AZIENDALI E SUI SERVIZI FORNITI

3.1 Area nella quale l'azienda opera

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. opera nel settore dei servizi pubblici di linea per trasporto viaggiatori e noleggio autobus con conducente. I collegamenti che assicura sono:

- n. 1 autolinea Urbana nel comune di Marsala;
- n. 1 servizio Urbano nel comune di Castelvetro;
- n. 6 linee extraurbane Regionali quale consorziata Cotras Nord;
- n.1 Linea extraurbana comunale *“Triscina di Selinunte – Marinella di Selinunte”* nel territorio di Castelvetro.

Località servite dalle autolinee regionali:

- Marsala
- Mazara del Vallo
- Castelvetro
- Salemi
- Gibellina
- Partanna
- Santa Ninfa
- Campobello di Mazara
- Aeroporto “V.Florio” di Trapani Birgi.
- Aeroporto “Falcone-Borsellino” di Palermo Punta Raisi.
- Palermo

• **extraurbane Nazionali:**

1. dalla Sicilia (MARSALA – MAZARA DEL VALLO – CASTELVETRANO – MENFI – SCIACCA – RIBERA – MONTALLEGRO – SICULIANA – PORTO EMPEDOCLE – AGRIGENTO - PALMA DI MONTECHIARO – LICATA – GELA – CALTAGIRONE - CATANIA – MESSINA) per VILLA SAN GIOVANNI – LAMEZIA TERME – COSENZA – BATTIPAGLIA – CASERTA - ROMA - FIRENZE - BOLOGNA - PARMA – PIACENZA – MILANO e viceversa.
2. dalla Sicilia (TRAPANI – ALCAMO – PALERMO – TERMINI IMERESE – SANT’AGATA DI MILITELLO – BROLO – BARCELLONA P.DI GOTTO – MILAZZO - MESSINA) per VILLA SAN GIOVANNI - LAMEZIA TERME – COSENZA – BATTIPAGLIA – CASERTA ROMA - FIRENZE - BOLOGNA - PARMA – PIACENZA – MILANO e viceversa.

4 CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. ha definito una propria “Politica per la Qualità e per l’Ambiente” ed ha posto tale scelta quale elemento portante della propria strategia di sviluppo e di evoluzione verso un’azienda in grado di offrire servizi generalizzati ed integrati nell’ambito della mobilità urbana, sviluppando ed attivando un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, certificato in data 26/09/2002 dall’ENTE CERTIQUALITY, un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015, certificato in data 27/09/2023, e un Sistema di gestione della Salute e Sicurezza conforme alla Norma UNI EN ISO 45001:2023 , certificato in data 08/08/2024 dall’ENTE CERTIQUALITY, sia per la componente di Trasporto Pubblico (Erogazione di servizio di trasporto pubblico locale su gomma) che per le altre attività che, in forma diretta o indiretta, influiscono sulla mobilità in generale (Erogazione di servizio di noleggio).

Il controllo del Sistema Qualità e del Sistema Ambientale e Sicurezza è garantito dal monitoraggio continuo di specifici indicatori.

Gli indicatori individuati si riferiscono a:

- Parametri legati ai processi aziendali che evidenziano gli andamenti rispetto agli obiettivi dichiarati nei confronti della clientela (controllo del livello promesso);
- Parametri derivati dai contatti con il cliente (reclami, richieste);
- Parametri di efficienza ed efficacia del servizio erogato;
- Parametri di confort sui mezzi ed alle fermate (tempo di viaggio e tempo di attesa);
- Attenzione costante agli aspetti ed agli impatti ambientali delle proprie attività.

- Attenzione costante agli aspetti relativi alla formazione del personale ed alla sicurezza.
- Parametri di Non Conformità riscontrate nei processi aziendali per l'individuazione delle necessarie Azioni Correttive/Preventive (miglioramento continuo).

L'analisi di questi indicatori consente di rilevare con puntualità e precisione il livello di corrispondenza del servizio erogato con i parametri tecnico – qualitativi e ambientali dichiarati al cliente e, di conseguenza, poter intervenire in maniera mirata per risolvere le problematiche riscontrate o progettare interventi migliorativi.

AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l. intende perseguire una moderna gestione della Qualità, e dell'Ambiente finalizzata alla soddisfazione dei propri clienti mediante l'aumento del valore del servizio offerto quale sintesi dei fattori di qualità e di efficienza economica, attuando un'ottimale organizzazione delle proprie risorse, siano esse umane e tecnologiche.

Coerentemente con tali propositi la Società si impegna a garantire la qualità di processi operativi con l'obiettivo del loro continuo miglioramento mediante:

- ammodernamento del parco mezzi,
- controllo automatico dell'esercizio e dei processi di servizio,
- adeguamento tecnologico degli impianti e dei macchinari anche nel rispetto delle norme sulla sicurezza sul lavoro,
- attività di addestramento e formazione per tutto il personale.

Miglioramento Continuo

La Direzione provvede al riesame periodico del Sistema di Gestione Integrato, in modo da assicurare la conformità del medesimo alla norma UNI EN ISO 9001:2015, alla norma UNI EN ISO 14001:2015, alla norma UNI EN ISO 45001:2023 ed alla politica per la qualità. I principali dati trattati sono:

1. Indici di qualità previsti dalla Carta dei Servizi;
2. Verifiche giornaliere sui mezzi in fase di immissione in servizio;
3. Elaborazione documentata di azioni preventive e correttive ed iniziative orientate al miglioramento continuativo del Sistema Integrato.
4. Audit sul Sistema Integrato Qualità – Ambiente e Sicurezza.

Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

- ✓ Il personale viaggiante deve indossare la divisa aziendale.
- ✓ Tutto il personale deve esporre il tesserino di riconoscimento in modo da rendersi identificabile dagli Utenti.
- ✓ Il personale del centralino, ad ogni telefonata, deve identificarsi col proprio nome.
- ✓ Tutto il personale deve indossare un abbigliamento decoroso e pulito e deve aver cura della propria persona.
- ✓ L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli Utenti.

Monitoraggio interno

L'Azienda attua un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi volto a considerare:

- Il livello promesso relativo agli indicatori di qualità aziendali;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento dei reclami (vedi Sezione III).

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, 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 nella Carta.

Obiettivi per il miglioramento continuo dei servizi

L'Azienda si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

- Assicurare il rispetto delle leggi relative all'ambiente e alla sicurezza attraverso un continuo e rigoroso controllo
- Gestire, preservare e, ove possibile diminuire, l'utilizzo di risorse naturali
- Garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutti: personale dipendente e non, terzi, ecc...

- Garantire il miglioramento continuo delle prestazioni di qualità ed ambientali per prevenire o diminuire l'inquinamento, e ridurre al minimo la produzione di sostanze inquinanti.

Assistenza all'utente E TUTELA

Il processo di miglioramento della qualità dei servizi può essere utilmente attuato se viene svolta una specifica attività di monitoraggio sulla base dei dati di ascolto del cliente.

La Società attua sistemi di monitoraggio dei fattori di qualità del servizio al fine di:

- Verificare gli indicatori posti come obiettivo della carta
- Sondare sistematicamente le opinioni del cittadino – cliente mediante gli indici già individuati.

Rientrano nel concetto di assistenza all'utente le attività svolte dal Booking , le pubblicazioni di orari, le comunicazioni di variazioni di percorsi o di orari, on-line, attraverso il sito internet aziendale www.autoservizisalemi.it , le tabelle segnaletiche.

La particolare attività che viene svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve garantire principalmente al cliente:

- accesso a tutte le informazioni utili all'uso del mezzo pubblico;
- riscontro certo, per Qualità e tempi, alle segnalazioni;
- adeguata attenzione e valutazione delle problematiche segnalate;
- adeguato riscontro al "Reclamo" espresso.

L'azienda è dotata di pullman di scorta secondo le disposizioni di legge al fine di garantire la continuità e regolarità del servizio.

Eventuali disservizi ripetitivi saranno oggetto di attenta analisi per l'adozione di interventi mirati alla risoluzione definitiva degli stessi.

Anche gli interventi di manutenzione possono essere considerati attività di assistenza, al fine di garantire il corretto funzionamento del servizio e quindi il soddisfacimento delle esigenze dei clienti.

5 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

DIRITTI

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- ✓ continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo), anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- ✓ rispetto degli orari programmati, salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- ✓ identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico.
- ✓ Tutela dei propri dati personali (per esempio: informazioni relative ai propri itinerari di viaggio)

DOVERI

L'Utente del servizio è tenuto a rispettare quanto segue:

- ✓ munirsi di titolo di viaggio valido;
- ✓ rispettare le disposizioni in vigore per l'accesso alle strutture aziendali;
- ✓ occupare solo un posto a sedere;
- ✓ indossare la cintura di sicurezza come stabilito dal decreto n. 150 del 13/03/2006.
- ✓ non portare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materie infiammabili, esplosive, radioattive, nocive, corrosive o puzzolenti;
- ✓ non accedere in autobus con materiali, oggetti od involucri voluminosi che per forma o natura, possano risultare molesti, pericolosi o dannosi sia per i viaggiatori che per la società esercente;
- ✓ risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- ✓ non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- ✓ non fumare sull'autobus, il divieto riguarda anche l'utilizzo di sigarette elettroniche di qualsiasi tipologia;

- ✓ non disturbare il conducente durante la guida, in modo da non recare ostacolo o impedimento all'esercizio delle sue funzioni;
- ✓ salire o scendere dall'autobus solo quando è completamente fermo e in luogo con segnale di fermata;
- ✓ rispettare gli altri viaggiatori evitando di arrecare disturbo con schiamazzi, canti o suoni, nonché salire sull'autobus in stato di manifesta ubriachezza od in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri. Nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili senza che nulla possano pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare e se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica;
- ✓ azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo che fosse installato sull'autobus e come tale evidenziato, solo in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini senza avere ottenuto regolare autorizzazione dal responsabile del servizio della Autoservizi Salemi;
- ✓ non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o locali aziendali;
- ✓ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente 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.
- ✓ esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante la propria generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale.
- ✓ Non fotografare gli altri passeggeri o conducenti, a meno di loro esplicito consenso.
- ✓ Per l'inosservanza delle norme, i viaggiatori sono passibili di sanzioni pecuniarie e di eventuali ammende, oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che alla Autoservizi Salemi ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal DPR 753/80.

SEZIONE II

3.1 FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ / STANDARD.

L'Azienda, al fine di migliorare il servizio reso, ha individuato 9 fattori di qualità/ambiente, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori individuati sono:

1. Sicurezza del viaggio,
2. Sicurezza personale e patrimoniale,
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi,
4. Pulizia dei mezzi,
5. Comfort di viaggio,
6. Informazione alla clientela,
7. Aspetti relazionali e comportamentali,
8. Reclami,
9. Attenzione all'Ambiente,

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

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

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- un valore di riferimento, vale a dire il livello raggiunto per ogni indicatore, nel corso del precedente anno;
- il livello di servizio promesso, che è l'impegno assunto, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti, per ogni indicatore.

In particolare il valore di riferimento può essere:

- A. prefissato in base ad un metodo quantitativo (dati misurabili) che può a sua volta essere:
- specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es: tempo di attesa alle fermate);
 - generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es: percentuale di mezzi in orario).
- B. prefissato in base ad un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Per quanto concerne le modalità di rilevazione dei risultati, si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- le statistiche interne;
- altri metodi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla facoltà dell'Azienda.

L'Azienda individua inoltre, in corrispondenza di ogni indicatore di qualità, lo standard che intende raggiungere. Per standard di qualità s'intende il livello qualitativo e quantitativo che si vuole raggiungere per il relativo servizio. Gli standard sono sottoposti a verifica ed aggiornamento periodico. Essi sono riportati nelle tabelle seguenti:

1. FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri /Km di Servizio ogni 100.000 Km	0,74	Riduzione 5%
Vetustà dei Mezzi al 31/12/25	tra 0 e 5 anni	35,38%	Incremento 2%
	tra 6 e 10 anni,	32,31%	Riduzione 2%
	tra 11 e 15 anni,	29,23%	Riduzione 2%
	n° veicoli > 15, /totale veicoli	3,08%	Riduzione 2%
	Età media degli automezzi	7,59	<7 anni
	Età media degli automezzi Urbani	7,62	<8 anni
	Età media degli automezzi extraurbani	7,79	<8 anni
	Età media degli automezzi Nazionali	5,63	<5 anni
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		91,54%	Incremento 5%
Infrazioni al Codice della Strada	Numero infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi	0,63	Riduzione 2%
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - NAZIONALE	0,60	Riduzione 2%
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - TPL	0,33	Riduzione 2%
	N° infrazioni codice stradale ogni 100.000 KM percorsi - NOLEGGIO	5,04	Riduzione 5%

2. FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Denunce ⁽¹⁾ (furti danni e molestie)	n° denunce/ n° viaggiatori	---	Invariato

⁽¹⁾ per le quali ne risponde la Autoservizi Salemi

3. FATTORE DI QUALITÀ: REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore regolarità del servizio		88,94%	Incremento 5%
Regolarità del Servizio	% corse effettuate / corse programmate	100%	Invariato
Copertura giornaliera percorsi Urbani	% n. ore servizio / 24 h	50%	Invariato
Copertura giornaliera percorsi extra urbani	n. ore servizio/ 24 h	92,00 %	Invariato
Velocità commerciale (riferita ai percorsi extraurbani) ⁽²⁾	Km/h	57,5 Km/h	Invariato
Puntualità del servizio	n° corse in ritardo da + 10' /totale corse	----	Invariato

⁽²⁾La velocità degli Autobus è condizionata dalla velocità consentita dalla rete viaria percorsa e dalla situazione del traffico nelle diverse fasce orarie.

4. FATTORE DI QUALITÀ: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore "Pulizia E Condizioni Igieniche Del Mezzo"		84,68%	Incremento 5%
Pulizia ordinaria Bus in servizio	Frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni coppia di corse	Invariato
Pulizia radicale Bus in servizio	Frequenza (cadenza delle pulizie)	Ogni 20 giorni	Invariato

5. FATTORE DI QUALITÀ: COMFORT DI VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore "Comfort Di Viaggio"		85,42%	Incremento 5%
Climatizzazione urbano	n° bus climatizzati/totale bus	100%	invariato
Climatizzazione Extraurbano	n° bus climatizzati/totale bus	100%	invariato
Wifi a bordo	% autobus su tratte REGIONALI con Wifi	18,18%	Incremento 2%
	% autobus su tratte NAZIONALI con Wifi	100,00%	Invariato
	% autobus noleggio con Wifi	52,94%	Incremento 2%
	% totale autobus con Wifi	38,46%	Incremento 2%

6. FATTORE DI QUALITÀ: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore "Esaustività di Informazioni"		88,67%	Incremento 5%
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del servizio di sportello		76,95%	Incremento 5%
Sito internet	Presenza Sito internet	www.autoservizisalemi.com	Invariato
Servizio informativo telefonico	Fascia oraria servizio clienti	09:00 – 13.00 15.00 – 19:00	Invariato
Servizio di biglietteria nazionale	Fascia oraria utile	09:00 – 13.00 15.00 – 19:00	Invariato
Servizio di biglietteria regionale	Fascia oraria utile	09:00 – 13.00 15.00 – 19:00	Invariato
Orari al capolinea	% di fermate (capolinea) con orario	100%	Invariato
Informazioni a bordo	% tabelle indicatori di percorso sui mezzi	100%	Invariato
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi	100%	Invariato

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi urbani	100%	invariato
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi TPL	100%	invariato
	% tabelle indicatori di percorso <i>luminose</i> sui mezzi in servizio nazionale	100%	Invariato

7. FATTORE DI QUALITÀ: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore "Aspetti Relazionali Comportamentali"		88,71%	Incremento 2%
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento/ totale reclami	0,06	Riduzione
Riconoscibilità del personale viaggiante	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100%	Invariato

8. FATTORE DI QUALITÀ: RECLAMI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Raccolta Reclami	Reclami Scritti	31	<15
	Modalità di presentazione	Tel./Scritto/verbale	Invariato
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio regionale)	14	<10
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio nazionale)	17	<10
	Numero reclami trasporti effettuati (servizio noleggio)	0	Invariato
Tempestività del riscontro al reclamo	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg	Invariato

9. FATTORE DI QUALITÀ: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore al 31/12/25	Impegno 2026
Mezzi con motore EURO 0/1/2	% di mezzi con motore EURO 0/1/2	----	invariato
Mezzi con motore EURO 3	% di mezzi con motore EURO 3	1,54%	<1%
Mezzi con motore EURO 4	% di mezzi con motore EURO 4	1,54%	<1%
Mezzi con motore EURO 5	% di mezzi con motore EURO 5	18,46%	Riduzione 2%
Mezzi con motore EURO 6	% di mezzi con motore EURO 6	78,46%	Incremento 2%

2. SEZIONE III

4.1 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

1. PROCEDURA DI RECLAMO

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- Il reclamo è un'azione dell'Utente, 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 presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'Utente stesso.

Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'allegato A alla delibera ART. n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute qui previste sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata al sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Diritti del passeggero e Reclami" <https://www.autoservizisalemi.it/assistenza/diritti-del-passeggero/> e nella carta dei servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami".

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) Utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) Più canali tra cui :

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato “ Diritti del passeggero e Reclami” posto nella sezione dedicata accessibile dall’home page del sito aziendale; <https://www.autoservizisalemi.it/assistenza/diritti-del-passeggero/>

b.2) inoltrando una mail all’indirizzo : commerciale@autoservizisalemi.it ; con rilascio di apposita ricevuta.

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: C.so Piersanti Mattarella (ex Via Salemi) nr. 97 - Marsala 91025 (TP)

c) compilando l’apposito form per reclami, reperibile nella sezione “Modulistica” del sito www.autoservizisalemi.it al seguente link <https://www.autoservizisalemi.it/assistenza/richiesta-di-reclamo/> in italiano o in inglese.

È fatta salva la possibilità per l’utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefiniti: in questo caso l’Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- a) I riferimenti identificativi dell’utente (nome, cognome, recapito) e dell’eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell’utente;
- b) I riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice di prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) La descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l’adozione, della carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- Per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:

- ☐ mancata emissione del biglietto
- ☐ condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ mancata assistenza al passeggero
- ☐ inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ☐ ritardi, re-instradamenti e soppressioni

- ☐ 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 adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- ☐ mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

- **Per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- ☐ 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

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva .

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria:

- si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto il giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
- consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali o tramite sportello assistenza clienti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;
- consegna del reclamo presso una biglietteria, un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende ricevuto dall'Azienda nel giorno della registrazione dello stesso nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di :

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- Di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo punto 14.4.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e il 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura del 15% rispetto al prezzo di acquisto dell'abbonamento stesso (detratte le corse già usufruite).

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- a) L'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) Il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- c) All'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami

ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata alla relativa data di invio. L'azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato presentato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

IN ALLEGATO AL PRESENTE DOCUMENTO VIENE PUBBLICATO FAC-SIMILE DEL MODULO PREDISPOSTO PER I RECLAMI / SUGGERIMENTI

Si informa la gentile clientela che è possibile, trascorsi 90 giorni dalla presentazione del reclamo, in caso di mancata risposta da parte del vettore, presentare segnalazione all'autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza nr. 230 – 10126 Torino, oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica : pec@pec.autorita-trasporti.it; oppure utilizzando l'apposito accesso telematico disponibile sul sito web dell'Autorità. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

2. PROCEDURA DI RIMBORSO E CAMBIO DATA

LINEA REGIONALE URBANA ED EXTRA URBANA

Il biglietto di AR e CS ha validità solo per il giorno per cui è stato emesso e non è rimborsabile in denaro.

Per titoli di viaggio emessi sulle linee extraurbane, sono previsti rimborsi - esclusivamente prima della partenza della corsa - tramite rilascio di COUPON oppure con riaccredito sul borsellino elettronico in caso di acquisti on-line effettuati con registrazione.

I rimborsi nelle modalità sopra indicate, avvengono secondo le tempistiche e le modalità riportate nel Regolamento Regionale di Viaggio pubblicato sul sito internet aziendale.

Nessun rimborso è dovuto in caso di smarrimento, alterazione distruzione del titolo di viaggio. Non è possibile l'emissione di duplicati.

I cambi data possono essere effettuati sui titoli di viaggio CS, esclusivamente prima della partenza della corsa, contattando i ns. uffici al nr. tel. 0923/981120 nella fascia oraria 9.00-13.00 , 15.00-19.00 oppure, in caso di biglietto acquistato on-line con registrazione, accedendo tramite App Salemi o sito internet www.autoservizisalemi.it alla propria area personale.

LINEA NAZIONALE

CAMBIO DATA

Il passeggero che si trova nella condizione di non poter usufruire del biglietto per la data di partenza in esso indicata avrà la possibilità di riutilizzare lo stesso nell'arco dei 2 mesi successivi alla data di emissione. Tale variazione dovrà essere comunicata al Centro Booking dell'Autoservizi Salemi S.r.l al numero 0923.981120, nella fascia oraria 9.00-13.00 , 15.00-19.00 . Ogni richiesta di cambio data sarà accettata fino ad 2 ore prima dell'orario di partenza previsto ed il viaggiatore è tenuto a pagare una penale fissa di EURO 5 , oltre ad eventuale integrazione per adeguamento tariffa , da corrispondere alle biglietterie/agenzie abilitate o al personale viaggiante , entrambi dovranno rilasciare regolare biglietto. Le comunicazioni pervenute dopo l'orario di partenza, comporteranno la perdita del biglietto.

RIMBORSI TITOLI DI VIAGGIO NAZIONALI

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità previste dal regolamento nazionale di viaggio, pubblicato sul sito internet aziendale. Il passeggero, che inoltra richiesta di rimborso nei tempi previsti dal regolamento nazionale di viaggio, avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito www.autoservizisalemi.it). La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata almeno 48 prima dell'orario di partenza all'indirizzo email commerciale@autoservizisalemi.it compilando l'apposito form rim-

borsi, disponibile nel sito internet www.autoservizisalemi.it ; Le richieste di rimborso pervenute oltre tali termini non verranno accettate; sarà solo possibile, ove previsto dal regolamento nazionale di viaggio, richiedere il riaccredito tramite il rilascio di un Coupon . Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione. Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero, dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

PERDITA DEL BIGLIETTO DI VIAGGIO LINEE NAZIONALI

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna al call center della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al call center 0923 981120.

Se al momento della partenza si verificasse la contestuale rivendicazione di due o più persone per una medesima poltrona tramite l'esibizione di un biglietto originale e di uno o più duplicati, il personale viaggiante della Società che assicura il servizio, previa verifica delle identità di chiunque pretenda di ottenere la prestazione, assegnerà il posto a chi risulta essere titolare della prenotazione ed intestatario del biglietto originario.

Il vettore si riserva, comunque, il diritto di azionare qualunque iniziativa a tutela delle proprie posizioni e dei propri interessi.

3 PROCEDURA DI RISARCIMENTO DEI DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE (COPERTURE ASSICURATIVE)

L'Azienda è coperta da polizza assicurativa per il risarcimento dei danni alle persone o alle cose. Il vettore non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivanti da causa non imputabili ad esso, come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, percorribilità delle strade, controlli delle autorità etc.

BAGAGLI

Per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non a seguito di passeggeri trasportati. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita del bagaglio, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso deposto nel vano portabagagli. Il vano portabagagli è incustodito: il vettore non è responsabile per i danni causati al bagaglio per colpa del passeggero o per la natura particolare del bagaglio o per il suo imballaggio. Il vettore non assume alcun obbligo di custodia e vigilanza del bagaglio, il quale risiede in via esclusiva in capo al passeggero.

I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno comunque essere fatti dal passeggero:

- al personale di bordo, immediatamente all'arrivo;
- alla Direzione della Società che ha assicurato il servizio,. per iscritto, corredati da regolare denuncia alla pubblica autorità, (sotto la propria personale responsabilità per le dichiarazioni ivi contenute) entro 10 giorni dalla fine del viaggio.

Il vettore risponde della perdita o del danneggiamento del bagaglio solamente per cause riconducibili a responsabilità dello stesso.

Solo in quest'ultimo caso l'Azienda procederà al rimborso massimo di € 103,3 per bagaglio, con un limite massimo di € 206,60 a passeggero, come previsto dalla L. 450/1985 e successive modificazioni.

Bagaglio Regionale, Urbano ed Extra Urbano

Nel costo del biglietto di viaggio non è incluso alcun corrispettivo per il trasporto del bagaglio del passeggero, il quale viene svolto dal vettore soltanto a titolo di cortesia per

una migliore soddisfazione dell'utenza. Il bagaglio deve, comunque, essere trasportato in contenitori chiusi quali valigie, scatole e simili, per comodità d'ora in poi denominati anche "colli".

Ogni passeggero ha diritto a trasportare un solo collo, più il bagaglio a mano, in maniera gratuita, il quale deve essere deposto, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è incustodito.

Il bagaglio non può eccedere il peso di Kg. 20 e le dimensioni di 140 cm (larghezza+lunghezza+altezza). Non sono ammesse eccedenze. Ogni passeggero ha la facoltà di portare seco nella cabina dell'autobus un piccolo bagaglio a mano, di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti.

Bagaglio Nazionale

Nel costo del biglietto di viaggio non è incluso alcun corrispettivo per il trasporto del bagaglio del passeggero, il quale viene svolto dal vettore soltanto a titolo di cortesia per una migliore soddisfazione dell'utenza.

Il bagaglio deve, comunque, essere trasportato in contenitori chiusi quali valigie, scatole e simili, per comodità d'ora in poi denominati anche "colli". Ogni passeggero ha diritto a trasportare un solo collo, più il bagaglio a mano, in maniera gratuita, il quale deve essere deposto, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è incustodito. E' possibile accettare ulteriori bagagli, solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e a discrezione del personale viaggiante, previo pagamento di una maggiorazione tariffaria come previsto dal regolamento nazionale di viaggio pubblicato sul sito internet aziendale.

Ogni collo, non può eccedere il peso di Kg. 20 e le dimensioni di 140 cm (larghezza+lunghezza+altezza). Non sono ammesse eccedenze. Ogni passeggero ha la facoltà di portare seco nella cabina dell'autobus un piccolo bagaglio a mano, di dimensioni compatibili con gli appositi alloggiamenti.

TRASPORTO ANIMALI

Esclusivamente su alcune Autolinee è consentito il trasporto di animali contro il pagamento di un biglietto, purché di piccola taglia (max 10 kg) ed alloggiati in apposito trasportino (misure 30X30X40), il trasportino non può essere posato sul sedile bensì a ter-

ra, l'animale non ha diritto al posto. I passeggeri che trasportano un animale al seguito sono tenuti a risarcire eventuali danni provocati all'autobus, a cose o ad altri passeggeri.

L'autista può richiedere a chi porta con sé un animale, in caso di disturbo, di abbandonare l'autobus, senza diritto ad alcun rimborso. Sono sempre ammessi e gratuitamente i cani accompagnatori per ciechi.

SCIOPERO

In caso di sciopero del personale sarà comunque garantito il trasporto nelle fasce orarie regolamentate dalla legge Nazionale 12/06/1990 n° 146.

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Autoservizi Salemi S.r.l., titolare del trattamento, su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Reg. Europeo 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" – GDPR e del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal D.Lgs. 101/18, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Reg. UE 2016/679 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0923.981120, specificando all'operatore la natura della richiesta o tramite la casella di posta elettronica

privacy@autoservizisalemi.it . I Viaggiatori sono invitati a prendere visione dell'informativa dettagliata sul rispetto della privacy, disponibile all'indirizzo www.autoservizisalemi.it

IN CASO DI INCIDENTE STRADALE O INFORTUNIO SUGLI AUTOBUS IN ESERCIZIO
OCCORRE INVIARE UNA LETTERA RACCOMANDATA DI A.R. a

UNIPOL SAI
C.SO VITTORIO VENETO
MAZARA DEL VALLO
TEL 0923 941309
e per conoscenza a
AUTOSERVIZI SALEMI S.r.l.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il foro di Marsala.

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

Codice: **SGR0901**n° revisione: **05** data: 21/12/2021

pag 1 di 3

AUTOSERVIZI SALEMI SRL

Via Salemi, 97 Marsala 91025 (TP)

ITALIA www.autoservizisalemi.it

commerciale@autoservizisalemi.it

Dati di chi presenta il reclamo

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo):			

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

Dettagli del viaggio

Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):			
Codice di prenotazione/numero biglietto:			
Stazione/fermata di partenza:		Stazione/fermata di arrivo:	
Orario di partenza programmato:	- ora:	data(gg/mm/aa):	
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):	
Linea (se pertinente):			

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- ☐ Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- ☐ Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- ☐ Informazioni sul viaggio
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo

pag 2 di 3

☐ Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

☒ Buoni o altri servizi

☐

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore a 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- ☐ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni sul viaggio
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo

☐ Altro:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

☒ Buoni o altri servizi

☐

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)
Altri allegati:...

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

Il presente modulo si compone di nr. 3 pagine. Il presente modulo può essere inviato via fax allo 0923 / 982465, via e-mail all'indirizzo commerciale@autoservizisalemi.it o presso i nostri uffici siti nella via Salemi 97, 91025 Marsala (TP)

I dati raccolti tramite il presente modulo di reclamo, saranno trattati dalla scrivente, titolare del trattamento, con strumenti sia cartacei che informatici, per meri fini di gestione della segnalazione, per migliorare i servizi offerti ed il proprio Sistema di gestione per la Qualità e per elaborazioni statistiche. Saranno conservati per tali finalità per non oltre cinque anni e non saranno oggetto di diffusione né di trasmissione a terzi. In ogni momento potrà esercitare i diritti, specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679, nei confronti del Titolare del trattamento, all'indirizzo mail commerciale@autoservizisalemi.it o ergon.serviziopdo@pec.it