



Autolinee GIORDANO

Trasporto Pubblico Locale

CARTA DEI SERVIZI 2025

Indice

1. Il valore del servizio di Trasporto Pubblico Locale
2. I principi fondamentali della Carta dei Servizi
3. I presupposti legislativi della Carta dei Servizi
4. Gli obiettivi e gli scopi della Carta dei Servizi
5. Presentazione dell'azienda
6. Personale TPL
7. Breve storia dell'azienda
8. Parco automezzi
9. Politica aziendale
10. Il contesto territoriale
11. Tipologia di servizi forniti
12. Sistema Qualità
13. Il contratto di trasporto
14. Diritti dei viaggiatori (art. 25 del Regolamento UE 181/2011)
15. Doveri dei viaggiatori
16. Condizioni generali di trasporto
 - 16.1. Obbligo al trasporto
 - 16.2. Informazioni di viaggio
 - 16.3. Titolo di viaggio
 - 16.4. Biglietto
 - 16.5. Abbonamento
 - 16.6. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
 - 16.7. Fatturazione del titolo di viaggio
 - 16.8. Modifica biglietto o abbonamento
 - 16.9. Cancellazione, ritardo, interruzioni del viaggio – Rimborsi
 - 16.10. Trasporto di minori
 - 16.11. Trasporto di monopattini, piccoli strumenti musicali e passeggini
 - 16.12. Trasporto di biciclette
 - 16.13. Trasporto di animali
 - 16.14. Trasporto bagagli, contenuto e responsabilità
 - 16.15. Smarrimento oggetti personali o bagagli
 - 16.16. Libera circolazione e gratuità
 - 16.17. Norme comportamentali e responsabilità del passeggero
 - 16.18. Controlli e sanzioni
 - 16.19. Ammissione sulle vetture
 - 16.20. Servizi garantiti in caso di sciopero

17. Formazione del personale
 18. Tutela dei clienti
 19. Segnalazione disservizi
 20. Procedura di dialogo tra l'azienda e gli utenti: il reclamo
 21. Privacy
 22. Norme di chiusura e foro competente
-

1. Il valore del servizio di Trasporto Pubblico Locale

Si definisce **Trasporto Pubblico Locale** quella modalità di trasporto pubblico che si esplica mediante i servizi di linea e non di linea svolti da specifici Gestori di Trasporto, che possono essere singole Aziende o più aziende riunite in Consorzi, che su scala urbana ed extraurbana garantiscono al cittadino – utente di esercitare il proprio diritto alla mobilità nel contesto della rete del trasporto urbano, provinciale e regionale.

Per servizi pubblici di linea si intendono quelli che operano in modo continuativo o periodico, con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato od indirizzato a specifiche categorie di utenti. Invece, per servizi pubblici non di linea si intendono quelli che provvedono, con funzione complementare ed integrativa rispetto ai servizi di linea, al trasporto collettivo od individuale di persone e sono effettuati a richiesta in modo non continuativo o periodico, su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta.

Il Trasporto Pubblico Locale rappresenta un fondamentale fattore di crescita e competitività dei territori: il benessere, tanto economico quanto sociale, di un'area urbana dipende dalla sua efficienza, funzionalità, fluidità, capillarità ed efficacia. Non a caso, un sistema di mobilità ottimale consente alle persone di spostarsi velocemente e agevolmente, fornendo maggiori possibilità di scelta su dove risiedere, consumare e lavorare.

2. I principi fondamentali della Carta dei Servizi

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di Trasporto Pubblico Locale nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, identità di genere, razza, lingua, disabilità, religione e convinzioni ed opinioni personali. I principi informativi delle attività dell'azienda sono l'equità e l'obiettività. Inoltre, il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (abbonamenti) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti. Infine, sono in atto delle iniziative

aziendali finalizzate alla progressiva adozione di strumenti in grado di facilitare l'accesso ai servizi di trasporto degli anziani e dei disabili.

- Continuità

Il gestore assicura la continuità e la regolarità del servizio di Trasporto Pubblico Locale, fatti salvi i casi in cui la sicurezza del viaggio o il funzionamento del servizio siano compromessi da fattori esterni, catastrofi naturali, emergenze sanitarie, condizioni metereologiche avverse o altre cause di forza maggiore. In questi casi l'azienda, consapevole della natura essenziale dei servizi svolti, si impegna a ridurre i disagi per l'utenza ed a informarla tempestivamente tramite tutti i canali a propria disposizione (sito internet www.autolineegiordano.com ; avvisi affissi all'interno dei bus; ecc.). Infine, in caso di sciopero, il gestore si impegna a darne tempestiva comunicazione circa l'effettuazione, le modalità di svolgimento ed i servizi minimi garantiti (fasce di garanzia disciplinate dalla legge).

- Sicurezza

L'AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. si impegna a fornire ai propri utenti servizi che rispettino massimi standard di sicurezza, considerata un fattore prioritario del servizio stesso.

- Trasparenza e Partecipazione

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

- Efficienza ed efficacia

L'azienda adotta tutte le misure idonee a garantire quotidianamente l'efficienza e l'efficacia del servizio svolto. D'intesa con gli enti competenti, rende immediatamente operativi i provvedimenti utili a minimizzare i disagi in presenza di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possano impedire il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, incidenti, manifestazioni pubbliche, ecc.).

- Qualità del viaggio

Operando in un settore molto delicato come quello della mobilità, l'azienda si impegna a monitorare costantemente i principali parametri della sicurezza e del comfort (sicurezza del viaggio; regolarità del servizio; pulizia e condizioni

igieniche dei mezzi; informazioni alla clientela; attenzione all'ambiente; ecc.) tramite il proprio personale.

3. I presupposti legislativi della Carta dei Servizi

Il presente documento è stato redatto dall'Azienda AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. in attuazione dell'attuale quadro normativo:

- Direttiva del Presidente di Consiglio dei ministri del 27.01.94, (G.U. n. 43, 22.02.94), *"Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- Legge n. 273 del 11.07.95, art. 2 comma 2, (G.U. n. 160, 11.07.95) e DPCM del 19.05.95 (G.U. n. 123, 29.05.95);
- Legge n. 281 del 30.07.98 *"Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"*;
- Allegato al DPCM del 30.12.98, (G.U. n. 26, 02.02.96), *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici del settore trasporti"* (Carta della Mobilità);
- Regolamento UE n. 181/2011 che modifica il Regolamento CE n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus;
- Decreto Legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento 181/2011;
- Contratto di servizio.

4. Gli obiettivi e gli scopi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento, che va compilato con cadenza annuale, dove vengono riportati gli impegni ed i doveri che l'azienda intende adottare nei confronti dei propri clienti – utenti. Rappresenta quindi per l'azienda un importantissimo strumento per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, per l'utente, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda. Il presente documento viene pubblicato all'interno del nostro sito, www.autolineegiordano.com, e rimane a disposizione in formato cartaceo del pubblico presso la nostra sede direzionale, Via Mulini 25, Monreale.

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

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'azienda;
- migliorare i rapporti tra gli utenti e l'azienda, monitorando e rimuovendo le cause di insoddisfazione del cliente.

5. Presentazione dell'azienda

Denominazione: AUTOLINEE GIORDANO s.r.l.

Sede: Via Mulini n. 25 – 90046 Monreale (PA)

Sito internet: www.autolineegiordano.com

Mail: info@autolineegiordano.com

PEC: autolineegiordanosrl@legalmail.it

Servizio clienti: 091 6403441

6. Breve storia dell'azienda

L'AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. è costituita in forma societaria (S.r.l.) con un capitale sociale di € 50.490,00 ed opera nel territorio dal 1990. In atto gestisce i servizi di linea urbani del Comune di Monreale con un autoparco di 12 autobus tutti dotati dei migliori comfort nonché dei più moderni ed efficienti sistemi di sicurezza. L'azienda è in regola con le norme relative all'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada ed è iscritta al Registro Regionale delle imprese esercenti il noleggio di autobus con conducente.

7. Personale TPL (dati aggiornati al 31.12.2024)

Personale amministrativo: 3

Operai: 2

Personale viaggiante: 18

Totale personale: 23

Il personale aziendale è in possesso di un alto grado di professionalità ed è tenuto al rigoroso rispetto di un regolamento interno finalizzato ad un comportamento di collaborazione e cortesia nei confronti dell'utenza. Il personale di guida possiede tutte le necessarie caratteristiche di idoneità e di abilitazione professionale previste dalla normativa vigente; è riconoscibile facilmente dal momento che indossa la

divisa aziendale ed è munito di tesserino di riconoscimento con foto e numero di matricola. In tema di salute e sicurezza, l'azienda incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, considerando la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti e per la salvaguardia dei livelli qualitativi del servizio. Inoltre, attraverso attività di formazione, informazione e comunicazione, l'azienda incoraggia il consolidamento di un ambiente orientato all'integrità morale, alla responsabilità ed alla correttezza dei rapporti, ritenendo che questi siano elementi centrali e fondamentali per l'attuazione di un'efficace politica della legalità.

8. Parco automezzi

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. dispone complessivamente di 12 autobus destinati al Trasporto Pubblico Locale, con un'età media di 9 anni calcolato a inizio 2025. In Italia l'età media dei mezzi del servizio di trasporto pubblico locale è di 11.4 anni. Il rinnovo periodico della flotta e le rigorose procedure di manutenzione programmata e straordinaria alle quali tutti gli autobus sono soggetti ne assicurano la massima efficienza ed il minimo impatto ambientale. Tutti gli autobus del nostro parco rotabile sono climatizzati e dotati di dispositivi antinquinamento (eccetto uno), segno della crescente attenzione dell'azienda verso i temi del rispetto ambientale e della prevenzione dell'inquinamento.

9. Politica aziendale

Gli obiettivi che AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. ha individuato, sono perseguiti nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norme UNI EN ISO 9001:2015, oltre che ai criteri di sostenibilità ed etica aziendale. Nello svolgimento delle proprie attività l'azienda ha quindi il compito di garantire un modello organizzativo aziendale in grado di assicurare sempre elevate e adeguate competenze tecniche da applicare nel settore dei trasporti; un elevato livello di precisione procedurale e integrità delle professionalità coinvolte, mediante lo svolgimento di attività di ricerca o erogazione di servizi sempre e comunque conformi ai requisiti tecnici richiesti, alle procedure in uso, ai principi di etica e sostenibilità. La Direzione provvede al riesame periodico del Sistema, in modo da assicurare la conformità del medesimo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla politica per la qualità.

10. Il contesto territoriale

Il Comune di Monreale, con un'estensione di 530,2 chilometri quadrati, conta circa 39.312 abitanti ed una densità abitativa di 74 persone per chilometro quadrato. Fa parte dell'area metropolitana di Palermo e con il capoluogo forma un unico agglomerato urbano. Il territorio circonda interamente quelli di San Giuseppe Jato e San Cipirello, tra loro confinanti, e quasi del tutto Camporeale; un'enclave più piccola è invece Ficuzza, frazione di Corleone. Data la vastità del territorio, Monreale presenta 5 frazioni: Aquino; Grisi; Pioppo; San Martino delle Scale e Villaciambra; ed alcuni borghi come Malpasso; Giacalone; Borgo Schirò e Tagliavia. La città, inoltre, è sede arcivescovile e nel 2015 è stata dichiarata Patrimonio dell'umanità dall'UNESCO con il sito Palermo arabo – normanna e le cattedrali di Cefalù e Monreale.

11. Tipologia di servizi forniti

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. opera nel settore dei servizi pubblici di linea per trasporto viaggiatori e noleggio autobus con conducente. Nello specifico, il settore TPL prevede l'erogazione del servizio ai suoi utenti con 7 linee urbane:

- **Linea 1:** Monreale – Aquino – Piano Maglio – Villaciambra – Malpasso – Ceraulo – Monreale
- **Linea 1 bis:** Monreale – Fondo Pasqualino – Aquino – Molarà – Corpo di Guardia
- **Linea 2:** Monreale – San Martino delle Scale – Piano di Gelo
- **Linea 3:** Monreale – Fiumelato – Pezzingoli
- **Linea 4:** Circolare Interna
- **Linea 5:** Monreale – Realcelsi – Strazzasiti
- **Linea 6:** Monreale – Linea Ferrata – Coda di Caculla – Pioppo – Monreale

L'estensione totale della rete è pari a circa 109 km.

12. Sistema Qualità

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun viaggio e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni fattore e indicatore di qualità sono associati: un valore che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato (calcolato sulla base delle registrazioni aziendali) ed un obiettivo prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio.

1. Sicurezza del viaggio

Incidentalità mezzi di trasporto:

- n. sinistri attivi /n. di mezzi attivi

Anno 2024 pari a 0,10

Obiettivo 2025 pari a 0.

- n. sinistri passivi /n. di mezzi attivi

Anno 2024 pari a 0,40

Obiettivo 2025 pari a 0.

- n. morti /viaggiatori per Km

Anno 2024 pari a 0

Obiettivo 2025 pari a 0.

- n. feriti /viaggiatori per Km

Anno 2024 pari a 0

Obiettivo 2025 pari a 0.

Vetustà mezzi:

- età media dei mezzi

Anno 2024: 9,6

Obiettivo 2025: 9

2. Sicurezza sul luogo del lavoro

Nel 2024 non si sono verificati infortuni sul lavoro.

Obiettivo per il 2025: nessun infortunio

3. Sicurezza personale e patrimoniale

Denunce = 0

Obiettivo per il 2025: invariato

4. Efficienza ed efficacia del servizio

Affidabilità:

- % corse con ritardi > 10 minuti all'arrivo (media giornaliera): 3%

Obiettivo 2025: 0%

- % autobus in orario: 97%
- Obiettivo 2025: 100%

Puntualità:

- % n. corse effettuate / n. corse programmate: 99.2%
- Obiettivo 2025: 100%
- n. mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta: 3
- Obiettivo 2025: 5

Copertura giornaliera percorsi urbani:

- % n. ore servizio / 24 H: 62,5%
- Obiettivo 2025: invariato

5. Gestione della pulizia dei mezzi di trasporto

Pulizia:

- % pulizia giornaliera / n. pullman: 100%
- Obiettivo 2025: Invariato
- Pulizia straordinaria effettuata con cadenza: settimanale
- Obiettivo 2025: invariato

6. Comfort di viaggio

Climatizzazioni:

- % pullman climatizzati sul totale: 100%
- Obiettivo 2025: Invariato

Affollamento:

- % n. corse affollate / totale corse per tratta: 40%
- Obiettivo 2025: Invariato

Accessibilità facilitata:

- % n. bus con pedana / totale parco rotabile: 40%
Obiettivo 2025: 50 %

7. Informazioni alla clientela

- Tempestività: tempo reale
- Diffusione: 08.30 – 13.00 / 15.00 – 19.00
- Diffusione orari alle fermate: capillare

Obiettivo per il 2025: invariato

8. Aspetti relazionali e comportamentali

- Cortesia e correttezza del personale: 90 %
- Prudenza di guida: 100%
- Riconoscibilità del personale: 85%

Obiettivo per il 2025: 100% per ogni voce

9. Servizi allo sportello

- Ufficio al pubblico: 1
- N. reclami scritti effettuati: 1
- Tempo massimo di risposta a reclami: entro 3 giorni

Obiettivo per il 2025: non ricevere alcun reclamo

10. Attenzione all'ambiente

- Mezzi con motore Euro 0/1/2: 0
- Mezzi con motore Euro 3: 1
- Mezzi con motore Euro 4: 0
- Mezzi con motore Euro 5: 4
- Mezzi con motore Euro 6: 7

Obiettivo per il 2025: avere un parco rotabile con motori esclusivamente Euro 5 e 6.

Con l'acquisto di un biglietto o di un abbonamento, fra AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. e l'utente si instaura un rapporto contrattuale caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

14. Diritti dei viaggiatori (art. 25 del Regolamento UE 181/2011)

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, ecc.);
- Continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei mezzi;
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;
- Diritto alla riservatezza ed al corretto trattamento dei propri dati personali.

15. Doveri dei viaggiatori

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;
- Non portare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materie infiammabili, esplosive, radioattive, nocive, corrosive o puzzolenti;
- Non accedere sugli 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;
- 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 aver ottenuto regolare autorizzazione dal responsabile del servizio dell'AUTOLINEE GIORDANO s.r.l.;
- 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 sé 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 refusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che alla AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal DPR 753/80.

16. Condizioni generali di trasporto

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee della ditta AUTOLINEE GIORDANO s.r.l.

16.1. Obbligo al trasporto

L'azienda esegue, sulle linee da essa gestite, alle condizioni ed alle tariffe autorizzate dagli Enti Concedenti, i trasporti di persone e bagagli all'interno del territorio del Comune di Monreale. **Con l'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il passeggero dichiara implicitamente di conoscere, accettare ed osservare le norme del presente regolamento.**

16.2. Informazioni di viaggio

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire lievi variazioni, pertanto, si è tenuti a chiedere conferma al momento dell'acquisto del titolo di viaggio dal personale viaggiante. Il programma di esercizio di tutte le linee può inoltre subire intensificazioni, riduzioni o modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto. Le informazioni vengono fornite tanto sul sito www.autolineegiordano.com quanto chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 091 6403441, e prossimamente anche sui canali social più diffusi. È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di trasporto;
- Orari, tariffe ed eventuali promozioni in atto;
- Condizioni di accesso al servizio per gli animali di piccola taglia;
- Disponibilità dei servizi a bordo (Wi-Fi, prese USB, ecc.);
- Modifiche alle linee; soppressione di corse, ecc.;
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- Procedure per i reclami, rimborsi e modifica di abbonamenti.

16.3. Titolo di viaggio

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte del vettore solo se in possesso di regolare e valido titolo di viaggio emesso a suo nome (ove previsto), per la tratta indicata. I titoli di viaggi non possono essere ceduti a terzi e non sono ammesse variazioni di linea o inversione di percorso. Il passeggero è tenuto a verificare, al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, l'esattezza dei dati in esso riportato. Eventuali errori non segnalati tempestivamente, rimarranno ad esclusivo carico dell'utente. Non saranno infine, considerati validi i titoli di viaggio alterati, imbrattati, strappati, tagliati o non leggibili. Il titolo di viaggio inoltre deve essere conservato dal passeggero per tutta la durata del viaggio ed esibito, in qualsiasi momento, su richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso. Qualora il titolo di viaggio e/o abbonamento risulti non in regola, questi verranno ritirati ed il passeggero sarà tenuto – per usufruire del servizio – al pagamento di un nuovo biglietto di viaggio, fermo restando la disponibilità dei posti.

I nostri titoli di viaggio sono acquistabili:

- A bordo dell'autobus;
- Presso gli uffici aziendali di Via Mulini 25, Monreale;
- Sul sito internet www.autolineegiordano.com prossimamente;
- Presso eventuali rivendite autorizzate.

16.4. Biglietto

Acquistabile direttamente sul bus, il biglietto cartaceo viene convalidato direttamente dal conducente ed è valido per una sola tratta. Si definisce infatti "biglietto di corsa semplice" ed ha validità circoscritta alla corsa pagata. Tutti i biglietti di viaggio assolvono alla funzione di scontrino fiscale e, quindi, devono essere conservati per tutta la durata del viaggio; riportano la data di emissione, il prezzo del viaggio, la tipologia tariffaria ed il nome del passeggero, se previsto.

16.5. Abbonamento

Il passeggero può acquistare o rinnovare un abbonamento ai servizi di trasporto, espletati dalla AUTOLINEE GIORDANO s.r.l., presso gli uffici commerciali di Via Mulini n. 25. Si potrebbe anche prenotare online sul sito www.autolineegiordano.com ma si deve ugualmente ritirare presso gli uffici commerciali indicati sopra. L'abbonamento consente l'accesso diretto a bordo solo in caso di disponibilità di posti. Esistono due tipologie di abbonamento mensile:

- Abbonamento mensile regolare: consente ai passeggeri l'accesso a bordo sulla sola linea urbana indicata nello stesso, senza limiti al numero di viaggi effettuabili. L'utente ha inoltre la possibilità di scegliere l'arco temporale della validità del titolo di viaggio, ovvero l'intero mese solare oppure 31 giorni dalla data di emissione. L'abbonamento che riporta la scadenza dello stesso è strettamente personale (viene apposta una fototessera), e quindi non è cedibile ad altri. Al momento della partenza, l'utente dovrà esibire all'autista il proprio documento di identità unitamente all'abbonamento; nel caso in cui però l'utente abbia dimenticato di portare con sé il proprio abbonamento dovrà acquistare un nuovo biglietto di corsa semplice per evitare di incorrere in una sanzione amministrativa.
- Abbonamento mensile ridotto: prevede le medesime condizioni di quello regolare ma ad una tariffa ridotta. Viene rilasciato alle persone con disabilità grave o con invalidità.

L'azienda si riserva di poter implementare la casistica degli abbonamenti emessi. Eventuali aggiornamenti sulle tariffe e sulle condizioni di trasporto saranno disponibili presso il sito web www.autolineegiordano.com , gli uffici commerciali ed il servizio telefonico aziendale.

16.6. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

In caso di smarrimento della tessera di abbonamento, il titolare del documento può ottenerne un duplicato al costo di € 2,00. L'abbonamento deve comunque presentare ad AUTOLINEE GIORDANO s.r.l., presso gli uffici di Via Mulini n. 25, copia della denuncia di smarrimento o furto inoltrata presso l'Autorità Pubblica competente, una fototessera e la richiesta di rilascio del duplicato della tessera di abbonamento.

16.7. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 della legge n. 413 del 30.12.1991. È possibile richiedere la fattura dell'abbonamento contestualmente all'acquisto o entro le ore 24:00 dello stesso giorno, per ragioni fiscali. La fattura sarà inviata in formato elettronico allo SDI, PEC o all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

16.8. Modifica biglietto o abbonamento

Una volta acquistato il biglietto di corsa semplice a bordo del bus, direttamente dal personale conducente, non sarà possibile modificare la tratta o l'orario. Per quanto concerne l'abbonamento, questo può subire modifiche entro e non oltre il giorno di inizio di validità indicato nello stesso; pertanto, si esorta l'utenza a prestare particolare attenzione ai dati inseriti nel titolo di viaggio al momento del ritiro.

16.9. Cancellazione, ritardo, interruzioni del viaggio – Rimborsi

- Il vettore non assume alcuna responsabilità per ritardi o soppressioni di corse dovute a scioperi o ad avverse condizioni atmosferiche ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore medesimo. In caso di sciopero del personale sarà comunque garantito il trasporto nelle fasce orarie regolamentate dalla Legge Nazionale n. 146 del 12/06/1990.

- Se il servizio è interrotto per forza maggiore o per ordine dell'Autorità Pubblica, il passeggero ha diritto esclusivamente ad essere ricondotto alla località di partenza e non al rimborso del biglietto.
- Se il servizio è addebitabile al vettore, il passeggero ha diritto esclusivamente ad essere ricondotto alla località di partenza ed al rimborso del biglietto. Se tuttavia, il vettore assicura al passeggero la prosecuzione del viaggio, il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso, indipendentemente dal ritardo.
- Se il passeggero interrompe il viaggio per sua volontà o comunque per fatto proprio, non ha diritto ad alcun rimborso né ad alcuna prestazione.
- L'abbonamento può essere rimborsato solo in casi di grave e inescusabile negligenza o di gravi irregolarità nella prestazione del servizio di trasporto, che siano imputabili esclusivamente all'operato dell'azienda. In questo caso il passeggero deve esercitare il proprio diritto al rimborso entro e non oltre il termine di sessanta (60) giorni, decorrenti dalla data del servizio.

L'azienda si riserva tuttavia di valutare richieste particolari o specificatamente motivate.

In caso di incidenti stradali in cui siano coinvolti mezzi di AUTOLINEE GIORDANO s.r.l., l'Azienda garantisce su tutta la rete un'assistenza ai clienti proporzionata alla gravità dei fatti. Per incidenti o guasti che impediscano la prosecuzione del viaggio, l'Azienda mette a disposizione dei clienti mezzi sostitutivi per raggiungere la destinazione.

16.10. Trasporto di minori

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri mezzi di passeggeri minorenni. In questo caso, prima di acquistare il titolo di viaggio è necessario verificare le condizioni alle quali il minorenne è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. L'adulto accompagnatore è tenuto alla sorveglianza del minore e ad adottare ogni cautela per il trasporto di passeggeri di età non superiore a 3 anni rispettando eventuali direttive del personale del vettore. I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da una persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere una dichiarazione di accompagnamento, scaricabile al seguente link http://www.poliziadistato.it/statics/31/modulo_dichiarazione_accompagnamento.pdf. Pertanto, salvo casi di necessità ed urgenza, non possono viaggiare minori di anni 14 compiuti se non accompagnati da passeggeri adulti, fatta salva

apposita autorizzazione, redatta per iscritto e firmata da chi esercita la patria potestà. Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento d'identità.

16.11. Trasporto di monopattini, piccoli strumenti musicali e passeggini

Sulle linee urbane esercitate dall'azienda, i monopattini, piccoli strumenti musicali ed i passeggini possono essere trasportati gratuitamente a bordo degli autobus a condizione che questi vengano piegati e chiusi prima di salire a bordo e siano così custoditi per l'intera durata del viaggio. Il loro posizionamento durante il viaggio non deve mai ostacolare gli ingressi e le uscite né compromettere in alcun modo la sicurezza, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte. AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. non risponde di eventuali danni provocati ai mezzi di trasporto personale: per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante il viaggio, a causa del non corretto posizionamento degli stessi, AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. si rivarrà sul cliente.

16.12. Trasporto di biciclette

Sulle linee urbane esercitate dall'azienda non è possibile trasportare biciclette (normali ed a pedalata assistita) a meno che non possano essere piegate ed occupare uno spazio davvero esiguo. In tali circostanze il proprietario è responsabile per eventuali danni cagionati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante il viaggio a causa del non corretto posizionamento delle stesse biciclette.

16.13. Trasporto di animali

È consentito il trasporto di animali, purché di piccola taglia ed alloggiati in apposito trasportino che non può essere posato sul sedile bensì a terra in quanto 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 gratuitamente i cani accompagnatori per ciechi; infatti, la legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che *“il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane – guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico, senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o*

sovratassa". Sulle linee urbane puoi trasportare cani di piccole dimensioni purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino ed in adeguate condizioni igieniche. Anche i gatti e gli altri animali d'affezione di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente purché all'interno di apposito trasportino. Si ribadisce che al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

16.14. Trasporto bagagli, contenuto e responsabilità

Ogni passeggero ha diritto a trasportare, in maniera gratuita, un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 40x30x35 ed un peso non superiore ai 5 Kg; Ciò detto l'Azienda può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri. È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali, a titolo esemplificativo, merci o sostanze pericolose e nocive, materiali infiammabili, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili. Il vettore non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sugli stessi nel caso in cui il bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli ed il vettore sia chiamato a risponderne. AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. risponde della perdita o del danneggiamento del bagaglio solamente per cause riconducibili a responsabilità della stessa, nei limiti previsti dalle leggi n. 202/54 e n. 450/85. Non è previsto alcun risarcimento automatico. Il passeggero – entro i limiti precisati – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. La perdita o le avarie devono comunque essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

16.15. Smarrimento oggetti personali o bagagli

Tutti gli oggetti smarriti a bordo dei mezzi aziendali, che vengono rinvenuti dal personale aziendale o ad esso consegnati da altri passeggeri, se non sono riconducibili al proprietario vengono registrati e catalogati dall'apposito Ufficio Oggetti Smarriti e conservati a norma di legge e comunque il tempo necessario al loro trasferimento al competente ufficio del Comune di Monreale. Il cliente può

rivolgersi negli orari di apertura ai numeri aziendali per informazioni in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo dei mezzi aziendali.

16.16. Libera circolazione e gratuità

Possono viaggiare gratuitamente su tutti gli autobus di AUTOLINEE GIORDANO s.r.l.:

- Gli appartenenti alla polizia locale, in divisa e limitatamente ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale di propria competenza;
- Gli appartenenti alle forze di polizia, sulla base di specifiche intese stipulate con la Regione e con AUTOLINEE GIORDANO ai sensi delle disposizioni vigenti;
- Gli ufficiali di pubblica sicurezza, qualora siano stipulate apposite intese con i corpi di appartenenza;
- Gli appartenenti alle forze armate ed ai vigili del fuoco, in divisa e qualora siano stipulate apposite intese con i corpi di appartenenze;
- I bambini di età inferiore ai 10 anni non compiuti, purché accompagnati da un familiare in possesso di un regolare titolo di viaggio.

16.17. Norme comportamentali e responsabilità del passeggero

Il passeggero è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi ed alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile. A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale viaggiante e in ogni caso delle seguenti regole di carattere generale:

- Divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- Divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- Non occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- Occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che il mezzo non si sia fermato;
- Non arrecare danni, deteriorare e insudiciare i mezzi o le infrastrutture. Il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati ai veicoli;

- Non fumare in vettura (art. 7 legge 11.11.1975, n. 584 e ss. mm. li.);
- Agevolare le persone anziane e i diversamente abili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- Non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- Non chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso da quello stabilito come fermata, ove presenti, o comunque in luoghi in cui non possa essere garantita l'incolumità e la sicurezza degli stessi;
- Non cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni alle vetture;
- Non salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé od agli altri;
- Non accedere in vettura con abbigliamento sudicio, indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno od incomodo agli altri passeggeri;
- Non esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza il consenso dell'azienda;
- Non accedere in vettura con armi, materiali, oggetti od involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
- Allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

16.18. Norme comportamentali e responsabilità del passeggero

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. accerta le violazioni di propria competenza mediante agenti espressamente incaricati e muniti di apposito documento di riconoscimento. Abilitati ad effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689 (compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, anche accompagnandolo a terra e richiedendo l'intervento delle forze di polizia), gli agenti accertatori hanno il compito di fornire assistenza a bordo e di dissuadere e sanzionare eventuali comportamenti illeciti. Gli agenti svolgono verifiche nell'intero arco della giornata (sia in divisa e sia in borghese), concentrando la propria attenzione in orari e lungo le direttrici dove l'elusione tariffaria è più frequente. Tutti i passeggeri sono tenuti a esibire, su richiesta, un titolo di viaggio ed un valido documento d'identità. Al fine di assicurare maggiori livelli di sicurezza e un più efficace contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria, l'Azienda può affidare le attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni anche a guardie giurate e ad altri soggetti non appartenenti agli organici aziendali, purché abilitati dall'Azienda stessa. AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. mantiene in ogni caso la responsabilità del corretto svolgimento delle attività di verifica. Il viaggiatore che

all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio, comunque, non valido è tenuto oltre al pagamento del biglietto di cora semplice anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura stabilita dalla legge regionale vigente in materia.

16.19. Ammissione sulle vetture

Tutte le fermate sono a richiesta e l'utente deve segnalare con chiarezza e tempestività al conducente l'intenzione di salire o scendere dalla vettura. In caso di salita la segnalazione deve essere effettuata con un cenno della mano o con il braccio alzato; in caso di discesa dalla vettura l'utente deve prenotare la fermata tramite gli appositi pulsanti installati nelle vetture. Il conducente non può effettuare fermate segnalate in ritardo che comporterebbero brusche frenate, o sosta al di fuori degli spazi consentiti. Solamente per le fermate dei bus, non essendo tali fermate dotate di impianti di segnalazione audio, e nel caso di utenti non vedenti o disabili all'azione del cenno manuale, il conducente è autorizzato a fermarsi, chiedendo quanto necessario per la sensibilità del caso, mediante apertura della bussola anteriore. La salita e la discesa, sui bus, devono avvenire esclusivamente dalle porte indicate con apposita segnaletica.

16.20. Servizi garantiti in caso di sciopero

AUTOLINEE GIORDANO in caso di sciopero garantisce l'effettuazione delle corse in partenza dall'inizio del servizio giornaliero alle 08:30 e dalle ore 17:30 a fine servizio. La comunicazione dello sciopero è effettuata tramite i mass media locali.

17. Formazione del personale

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l., in considerazione della grande attenzione posta nei confronti del passeggero, ha formato il proprio personale dipendente circa i comportamenti e gli atteggiamenti da sostenere nell'espletamento del proprio servizio. Di seguito elenchiamo un breve sunto che dia modo al passeggero di comprendere meglio l'atteggiamento del personale di AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. e per quest'ultimo serva da promemoria nella normale espressione del proprio servizio. Nello specifico il servizio svolto da AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. è per il pubblico e perciò ogni dipendente usa sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio; ma al contempo deve far rispettare le norme di legge e le prescrizioni della Società stessa e delle Autorità di vigilanza. Va ribadito che il diritto

al trasporto deriva unicamente dal fatto che il passeggero è munito di regolare biglietto o di altro documento valido, rilasciato o riconosciuto dalla Società.

- Doveri del personale nei rapporti con il pubblico:
 - **Contegno e linguaggio:** tutto il personale mantiene sempre un contegno cortese e premuroso ma non confidenziale. Usa in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso e soprattutto non pronuncia mai espressioni contrarie alla morale o alla religione. Viene prestato il proprio aiuto a tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza per alcuno;
 - **Divieto di discussione:** Il personale aziendale non è solito fare discussioni polemiche con i viaggiatori, o con persone a terra, anche se ritengono di avere ragione; in questi casi si limita a raccogliere, con discrezione, elementi e testimonianze da sottoporre alla direzione;
 - **Dovere di riservatezza:** qualora il ns personale, per finalità collegate al servizio, venga a conoscenza di dati personali dei passeggeri (nominativo, destinazione del viaggio, ecc.;), questi dovranno essere trattati sempre nel massimo della riservatezza e nel pieno rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 196/03, cosiddetto "Codice privacy".

- Doveri del personale verso l'azienda
 - **Contegno verso i superiori:** Viene sempre riservato nei confronti dei propri superiori, pronta obbedienza e deferenza senza servilismo;
 - **Osservanza dell'Ordine di Servizio:** Ogni decade del mese, il nostro personale prende personalmente visione e copia dei propri turni di servizio, per conoscere ed annotare gli orari ed i compiti che gli sono stati assegnati; tutti gli autisti si presentano in tempo utile per iniziare il servizio con la massima puntualità e si considerano liberi dall'impegno solo dopo aver svolto tutte le mansioni collegate al servizio; in caso di malattia il dipendente deve informare il personale addetto entro l'inizio del proprio turno in modo tale da poter essere sostituito per tempo e non causare disservizi per l'utenza; deve inoltre anticipare verbalmente il contenuto del certificato con particolare riferimento ai giorni prescritti di assenza dal lavoro: ciò con il fine ultimo di favorire e garantire le attività di pianificazione e programmazione dei servizi e con essi l'assoluta continuità del servizio erogato;
 - **Uniforme:** tutto il personale presta servizio indossando la divisa aziendale regolarmente prescritta e segue col massimo scrupolo tutte le disposizioni che in proposito vengono emanate. È fatto obbligo al nostro personale di mantenere l'uniforme sempre pulita ed in ordine per il prestigio dell'azienda e per il decoro personale;
 - **Spirito di collaborazione:** ogni dipendente riferisce ai propri superiori ogni elemento giunto a conoscenza, relativo all'andamento dei servizi

della Società che può essere di interesse aziendale, soprattutto quando i suggerimenti sono dettati dall'esperienza di tutti i giorni e dunque sono certamente utili per il migliore svolgimento dei servizi;

- **Tenuta veicolo:** ogni autista segnala prontamente danni, inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo e se necessario ripete la segnalazione fino a che non sia stato eliminato il difetto rilevato;
- **Divieto di fumare:** è fatto assoluto divieto di fumare quando ci si trova in vettura;
- **Recapito lettere o plichi di corrispondenza:** il nostro personale non può accettare da terzi lettere o plichi di corrispondenza con l'incarico di consegna o di recapito salvo disposizioni diverse date dall'Amministrazione: l'inosservanza costituisce reato contemplato e punito dal Codice Postale;
- **Notizie riservate:** in servizio o in qualunque altro momento, il nostro personale non può riferire a terzi o commentare col pubblico le disposizioni ricevute dalla Direzione. In tal senso, il passeggero potrà richiedere informazioni operative circa le disposizioni di viaggio ma in nessun caso il nostro personale potrà soffermarsi sulle valutazioni strategiche aziendali che hanno determinato una disposizione;
- **Responsabilità per il materiale in consegna:** ogni autista è direttamente responsabile della diligente conservazione del materiale od oggetti avuti in consegna, rispondendo personalmente della loro efficienza. In tal senso è suo preciso compito prestare la massima attenzione perché i passeggeri non sporchino e non danneggino il veicolo o quant'altro al personale è affidato in consegna. L'autista ha facoltà di denunciare i trasgressori alla Direzione e, in casi particolarmente gravi, all'Autorità di PS.
- **Polizia stradale, forza pubblica e funzionari ispettorato M.C.T.C.:** gli autisti hanno l'obbligo di comunicare appena possibile alla Direzione che il veicolo è stato fermato o comunque ispezionato dalla Polizia Stradale e da altri agenti o funzionari. In tal senso dovranno precisare le ragioni del fermo o dell'ispezione e le contestazioni eventualmente mosse;
- **Allontanamento dal veicolo e permanenza sullo stesso:** gli autisti non possono abbandonare il veicolo durante le fermate intermedie o durante le brevi soste. Laddove si presenti la necessità di brevi soste che prevedono l'impossibilità del presidio del mezzo, l'autista è tenuto a chiudere il mezzo. In tal senso il veicolo è posteggiato all'aperto, sarà disposto in modo che non sia di intralcio o di pericolo ad altri;
- **Misure precauzionali:** se il veicolo viene lasciato incustodito, dovranno essere chiusi a chiave gli sportelli ed alzati completamente i cristalli dei finestrini. In tal senso ogni passeggero dovrà aver cura di ritirare i propri effetti o quanto necessario prima che l'operazione di chiusura venga eseguita:

- **Oggetti smarriti:** gli autisti provvedono a consegnare al più presto negli uffici della Società gli oggetti ed i valori rinvenuti sui veicoli o nei locali di pertinenza dell'Azienda.

18. Tutela dei clienti

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. in ottemperanza al Regolamento UE n. 181/2011 garantisce la tutela dei diritti fondamentali del passeggero.

- **Condizioni contrattuali non discriminatorie:** Fatte salve le tariffe speciali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori sono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.
- **Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta:** salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. non rifiuta il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte dell'azienda in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda oltre a impartire istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori, garantisce comunque il trasporto gratuito di un singolo accompagnatore, allorché, a cagione della propria disabilità o mobilità ridotta, il passeggero non sia in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni durante il viaggio.
- **Servizi regolari con percorso inferiore al 250 km ovvero servizi TPL**
Salvo quanto previsto al D. lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea superiore a 30 minuti – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili – i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

- **Diritto all'informazione:** i passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate a tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti e doveri. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, il vettore informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dai capolinea e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Tali informazioni vengono assicurate in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- **Risarcimento e assistenza in caso di incidenti:** in caso di incidente derivante dall'utilizzo dell'autobus il passeggero ha diritto, al ricorrere delle condizioni previste dalle norme nazionali e dal Regolamento UE n. 181/2011, al risarcimento del danno subito per lesioni personali o per il decesso, nonché per il danneggiamento dell'eventuale bagaglio. Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero – nell'ambito della normativa sopra richiamata ed entro i limiti ivi previsti – avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati. A seguito d'incidente derivante dall'utilizzo di autobus, il vettore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

19. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. Le segnalazioni possono essere inoltrate all'azienda tramite i seguenti canali:

- Posta ordinaria all'indirizzo AUTOLINEE GIORDANO s.r.l., Via Mulini n. 25, 90046 – Monreale;
- Posta elettronica all'indirizzo: info@autolineegiordano.com ;
- Personalmente presso gli uffici commerciali indicati sopra.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione

con tutti gli elementi utili. L'azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dal Regolamento UE 679/2016.

20. Procedura di dialogo tra l'azienda e gli utenti: il reclamo

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto 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 sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dalla homepage, tramite il link "Reclami".

Per "reclamo" si intende 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 ancora dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, la lingua inglese o spagnola, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) su più canali tra cui:
 - b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;
 - b.2) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo Via Mulini 25 – 90046 – Monreale – PA;
 - b.3) compilando il form dedicato su www.autolineegiordano.com reso in modalità anche stampabile, in italiano o in inglese.

L'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- 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;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- 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 dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente, 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 al vettore esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dall'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nei termini previsti dall'art. 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.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti descritte successivamente.

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 giornate già trascorse).

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

- l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro;

- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- 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 del disservizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della 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 per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato 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.

Procedura per il rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista del veicolo coinvolto, fornendo le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale al vettore;
- l'ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria compagnia assicuratrice, la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230, 10126 Torino; contatto +39 011 1912550 – alla quale il reclamo può essere

proposto compilando il form dedicato su www.autolineegiordano.com , a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pe.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it

Inoltre, è possibile inoltrare il reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it .

21. Privacy

AUTOLINEE GIORDANO s.r.l. considera prioritaria la tutela della privacy dei propri clienti. Il trattamento dei dati personali, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, avviene mediante procedure e strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dell'interessato e a evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione dei dati.

In ogni momento, l'utente ha la facoltà di esercitare i diritti disciplinati dagli articoli 13, 15, 18, 19 e 21 del Regolamento UE n. 2016/679, ed in particolare:

- ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, anche se non ancora comunicati, e di averne comunicazione in forma intelligibile;
- ha il diritto di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, l'integrazione, la rettifica, la cancellazione degli stessi o la limitazione dei trattamenti che lo riguardano;
- ha il diritto alla portabilità dei dati;
- ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web dell'Autorità.

I clienti possono esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo info@autolineegiordano.com

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è sempre gratuito.

22. Norme di chiusura e foro competente

Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni di trasporto, si rimanda alle norme del Codice civile in quanto applicabili, nonché la normativa di settore. È facoltà dell'Azienda modificare ed integrare in qualsiasi momento le presenti condizioni di trasporto.

Le presenti condizioni di trasporto aggiornate e vigenti saranno in ogni caso sempre a disposizione dell'utenza nell'area dedicata su www.autolineegiordano.com

Per ogni controversia sarà competente il foro di Palermo.