

# ***CARTA della MOBILITÀ*** ***ed. 2017***



**GIAMPORCARO Autolinee s.r.l.**  
Sede Legale: Via Portello, 32/a – 90135 PALERMO -  
☎ 091/7041211 - 📠 091/6517717

**Autolinee extraurbane regionali**

### **INTRODUZIONE**

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

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

**BREVE STORIA DI AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**  
**IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI**  
**DIMENSIONI DELL'AZIENDA**

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

**SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE**  
**REGOLE E MODALITÀ D'USO DEL TITOLO DI VIAGGIO**  
**ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA**  
**BIGLIETTERIE**

### **SEZIONE III: TUTELA DEL CLIENTE**

**SINTESI DELLE DISPOSIZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO SU GOMMA – REG. 181/2011.**  
**INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**  
**DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO**  
**DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI**  
**REGOLAMENTO A BORDO**  
**TRASPORTO DI ANIMALI**  
**TRASPORTO BAGAGLI**  
**OGGETTI SMARRITI**  
**SINISTRI**  
**RECLAMI**

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

**GENERALITÀ**  
**IL MONITORAGGIO**  
**FATTORI, INDICATORI E STANDARD DELLA AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**  
**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DELLA AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**

### **CONTATTI E NUMERI UTILI**

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



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

Il presente documento è costituito da questa premessa e da 4 Sezioni:

1. la **Sezione I** è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e del Sistema di Certificazioni;
2. la **Sezione II** descrive i servizi dell'Azienda, le regole di trasporto e gli orari del servizio di linea;
3. la **Sezione III** descrive gli impegni che la AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni;
4. la **Sezione IV** descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e la soddisfazione complessiva per il servizio della AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Decreto Legge n. 163 del 12.5.1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11.7.1995;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;

- Regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- D. Lgs. 169/2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- Valgono inoltre le disposizioni previste dal Contratto di Affidamento provvisorio stipulato tra AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. e Regione Sicilia.

## **NORME E PRINCIPI ISPIRATORI**

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

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

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

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

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

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi della AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Equaglianza e imparzialità**

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

### **Continuità**

La AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme

alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

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

### **Efficienza ed efficacia**

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

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

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

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

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

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

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

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

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

La direzione della Giamporcaro Autolinee S.r.l. ha definito la propria Carta dei Servizi, che costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto, grazie al quale gli utenti possono dialogare con il gestore.

### IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

In riferimento alle disposizioni normative vigenti, nel rispetto di uno schema tipo voluto dal Legislatore e in conformità ai principi dello Standard **UNI EN ISO 9001:08 "Sistema di Gestione per la Qualità"**, per cui AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. si è certificata con l'Ente di Certificazione KIWA CERMET Italia S.p.a., accreditato dall'Ente Italiano ACCREDIA (N. Certificato KI-084281), sono individuati i fattori che misurano la qualità del servizio offerto. Per ciascuno di questi fattori sono indicati, in una logica di trend temporale, gli obiettivi prefissati l'anno precedente, i risultati ottenuti nell'anno in corso e infine gli obiettivi che l'Azienda si pone per il futuro.

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

**kiwa**  
Partner for progress

Numero	KI-084281		
Emesso	07-08-2014	Prima edizione	07-08-2014
Valido fino al	06-08-2017	Settore	EA 31

Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità  
**ISO 9001:2008**

Kiwa ha verificato che  
il sistema di gestione per la qualità implementato dall'Organizzazione  
**AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**  
è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per le attività:  
erogazione di servizi di autolinee.

Kiwa Italia S.p.A.  
Mattia Panebianco  
*Mattia Panebianco*

Questo certificato consta di una pagina.  
E' permessa la pubblicazione del certificato.  
Ritornarsi al Manuale Qualità per i dettagli delle eventuali esclusioni di requisiti della  
norma UNI EN ISO 9001:2008.  
Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato  
della certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare i nostri uffici.

**ACCREDIA**  
Sede Operativa/Sede Legale  
AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.  
Via Portello, 32/A  
90135 - Palermo (PA)

Kiwa Italia S.p.A.  
Via Torino, 2034 - 01025 San Venerando (TV)  
Tel. 0428 411700 Fax 0428 22428  
Internet: [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)  
e-mail: [it@kiwa.it](mailto:it@kiwa.it)

ACCREDIA  
SIS N° 0454 SIS N° 0490  
SIS N° 0279 SIS N° 0778  
Numero Appl. Accredit. in Modul. Franchising  
D.L. del 12/02/03  
Sponsor di SA, SRF and SLAC  
Physical Recognition Agency

# **Dimensioni dell'azienda**

al 31/12/2016



## **PASSEGGERI TRASPORTATI**

**450.000/2016**



## **KM. PERCORSI**

**Km 880.000/2016**



## **PERSONALE DIPENDENTE**

**16 (autisti)**



## **N. MEZZI DI PROPRIETA': 16**

## SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

La Giamporcaro Autolinee S.r.l. svolge servizi di linea di tipo extraurbano e gestisce le seguenti autolinee:

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

## REGOLE E MODALITÀ D'USO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il biglietto vale per la sola corsa acquistata ed è nominativo. Una volta convalidato, deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e quindi non deve essere né sgualcito né in qualsiasi modo manomesso o alterato; i biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa.

**La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto. Si prega di vedere le condizioni d'acquisto sul sito [www.giamporcaro.it](http://www.giamporcaro.it).**

## ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- ☞ sito internet [www.giamporcaro.it](http://www.giamporcaro.it), nell'apposita sezione dedicata agli orari;
- ☞ Centralino AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. – 091/7041211 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00;
- ☞ Biglietterie (negli orari aperti al pubblico).

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

## BIGLIETTERIE

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso:

- **BIGLIETTERIE AUTORIZZATE**, indicati nella Home Page del sito aziendale [www.giamporcaro.it](http://www.giamporcaro.it), "Punti vendita biglietti".
- **A BORDO DELL'AUTOBUS.**



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

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

- La Autolinee Giamporcaro applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti;
- Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, l'impresa non può rifiutare il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. 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.
- L'Azienda fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta.  
I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le biglietterie sia su Internet. A tal fine si precisa che l'organismo nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è la ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) – per info e contatti, Sezione Contatti e Numeri utili a pag. 19.
- L'impresa garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità<sup>1</sup>.

Il viaggiatore può presentare, in seconda istanza, un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per violazioni al Regolamento 1371/2007. Si veda il par. **RECLAMI**.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

- Sito internet: [www.giamporcaro.it](http://www.giamporcaro.it);
- Centralino GIAMPORCARO AUTOLINEE S.R.L. – 091/7041211- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00;
- Biglietterie;
- A bordo dei mezzi.

<sup>1</sup> In Italia tale obbligo di formazione, previsto dall'art. 16, comma 1, lettera b) del Regolamento 181/2011 si applica a partire dal 28 febbraio 2018.

## DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

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

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

### DIRITTI

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

### DOVERI

- a) non utilizzare i mezzi di trasporto senza il biglietto o l'abbonamento regolarmente vidimati
- b) non impegnare più di un posto a sedere
- c) non insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture
- d) non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali
- e) rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza
- f) attenersi a ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

### DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI

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

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

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

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

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese e premuroso nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente.
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.

- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. Giamporcaro Autolinee S.r.l. tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

## REGOLAMENTO A BORDO

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, senza le cinture di sicurezza allacciate;
2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall' autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata;
6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono risultare pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture.
12. Salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere.

## TRASPORTO DI ANIMALI<sup>1</sup>

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

L'animale dovrà essere allontanato, senza diritto al rimborso del biglietto, in caso di notevole affollamento dell'autobus, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo e qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Qualora l'animale insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque

modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo.

<sup>1</sup>**Attenzione!** Il seguente requisito è applicabile solo per le linee **INTERREGIONALI**. Negli autobus di linea (TPL) sono ammessi **SOLO** i cani guida, dotati di guinzaglio e museruola.

## TRASPORTO BAGAGLI

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

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

I bagagli depositati a cura del passeggero negli appositi alloggi, sono soggetti a responsabilità del vettore secondo le normative previste.

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

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

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

## OGGETTI SMARRITI

In caso di smarrimento di un oggetto l'utente può contattare il numero aziendale **091.7041211** dal lunedì al venerdì, ore 8.30 – 13.00, per richiedere informazioni relativamente all'eventuale ritrovamento. Gli oggetti rinvenuti, per i quali sia possibile risalire al proprietario, vengono restituiti immediatamente; tutti gli altri vengono conservati e custoditi presso le strutture aziendali per un periodo di tre mesi dal ritrovamento a disposizione di coloro che con certezza riescano a dimostrare la legittima proprietà. I beni deperibili non vengono conservati. Decorsi i tre mesi, gli oggetti di valore vengono consegnati alla Polizia Municipale, mentre il resto viene donato o distrutto.

## SINISTRI

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

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

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

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

Per informazioni telefoniche è possibile rivolgersi a:

**UFFICIO SINISTRI** tel. 091.7041211  
dal lunedì al venerdì, ore 8.30 -13.00.

## RECLAMI

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

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

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

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- reclamo di 2<sup>a</sup> istanza.

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

**AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**  
**Via Portello 32/A, 90135 Palermo**

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

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

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

**Telefono: 091/7041211**  
**dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00**

L'Azienda si impegna a dare notifica entro 30 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame e a dare risposta nel merito entro e non oltre 3 (tre) mesi dal ricevimento del reclamo (Reg. 181/2011, art. 27).

### **RECLAMI DI SECONDA ISTANZA**

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

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

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

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

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

### GENERALITA'

Nella Carta dei Servizi vengono delineati:

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

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

Ad ogni indicatore corrisponde:

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

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

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

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

Fattori, indicatori e standard della AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L. vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative.

### IL MONITORAGGIO

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

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

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

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

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda pubblicata sul sito internet aziendale [www.giamporcaro.it](http://www.giamporcaro.it).

## **FATTORI, INDICATORI E STANDARD DELLA AUTOLINEE GIAMPORCARO S.R.L.**


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

- Sicurezza del viaggio;
- Efficienza del servizio;
- Pulizia dei mezzi;
- Informazioni alla clientela;
- Livelli di servizio;
- Attenzione all'ambiente.

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



**SEZIONE IV - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

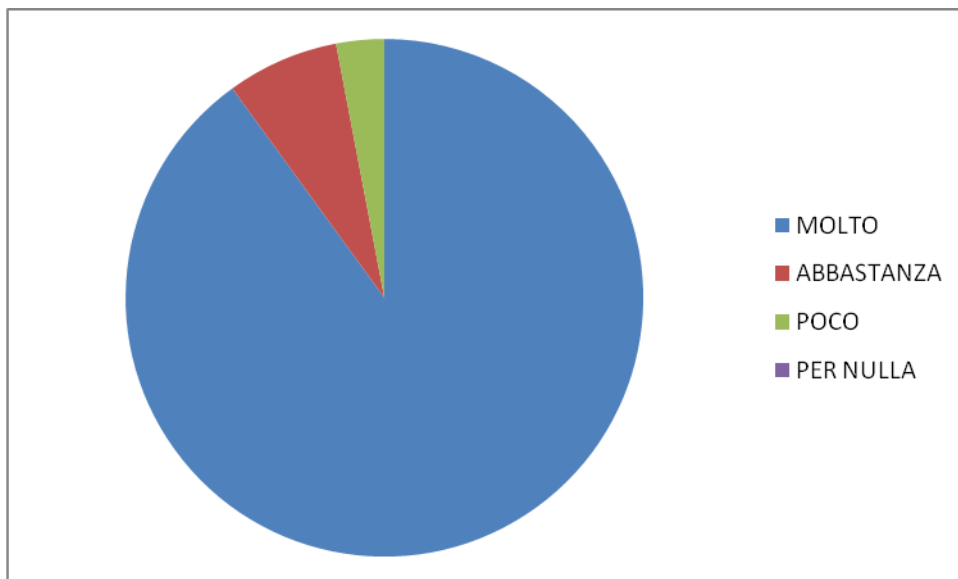
				
<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard Qualità 2016</b>	<b>Impegni 2017</b>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto.	n. incidenti passivi	<b>3</b>	<b>0</b>
	Parco autobus.	N. totale mezzi.	<b>16</b>	<b>≥</b>
	Età dei mezzi.	Bus con oltre 10 anni	<b>5</b>	<b>≤</b>
<b>Disponibilità del servizio</b>	Km. Prodotti in un anno	Km/anno	<b>880.000</b>	<b>""</b>
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate rispetto a quelle programmate	<b>98.79% al 2016</b>	<b>""</b>
	Copertura oraria del servizio TPL e interregionale	Copertura oraria giornaliera	<b>h24</b>	<b>h24</b>
	Servizio TPL garantito in caso di scioperi	Fasce Orarie	<b>06:00-09:00</b> <b>13.30-16:30</b>	<b>06:00-09:00</b> <b>13.30-16:30</b>
<b>Pulizia dei mezzi</b>	Pulizia ordinaria (al rientro dal servizio).	n. interventi giornalieri/tot mezzi	<b>1 al giorno</b>	<b>""</b>
<b>Informazioni alla clientela</b>	Tempo medio di risposta reclami in giorni.	giorni	<b>30</b>	<b>""</b>
<b>Livelli di servizio</b>	Viaggiatori.	n. viaggiatori all'anno	<b>450.000 passeggeri</b>	<b>≥</b>
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Mezzi con standard EURO 3.	n° mezzi sul totale	<b>4</b>	<b>≤</b>
	Mezzi con standard EURO 4.	n° mezzi sul totale	<b>0</b>	<b>≤</b>
	Mezzi con standard EURO 5.	n° mezzi sul totale	<b>6</b>	<b>≤</b>
	Mezzi con standard EURO 6.	n° mezzi sul totale	<b>3</b>	<b>≥</b>

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

**ANNO DI RIFERIMENTO: 2016**

**LINEA**

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



### **CONTATTI E NUMERI UTILI**

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

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

☎ 091/7041211 – 🖨 091/6517717 dal lunedì al venerdì, ore 8.30-13.00.

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

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

Via Nizza, 230 – 10126 – TORINO (TO)

☎ 011/0908500

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