

[2022]

# Carta della Mobilità



F.LLI CAMILLERI & ARGENTO S.R.L.

## INDICE

01 La Carta dei Servizi

02 F.lli Camilleri & Argento

03 Servizio di trasporto pubblico extraurbano e noleggio autobus con conducente

04 Indicatori della qualità del servizio

05 Customer Satisfaction

06 Informazione e comunicazione

07 Guida al servizio/Norma di viaggio

08 Segnalazioni e reclami

09 Sicurezza in viaggio - Covid-19.

**RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:**

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”.

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”.

Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997.

**RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:**

Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.

D. Lgs. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.

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.

**RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:**

Contratto per l’affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale automobilistico e tranviario urbano ed extraurbano del bacino territoriale della Regione Sicilia.

---

## 01 La Carta dei Servizi

---

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale l’Azienda trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi offerti e sugli impegni programmati per il miglioramento della qualità degli stessi.

Nelle pagine dedicate agli Indicatori sulla Qualità del servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti relativamente ad alcuni aspetti fondamentali previsti dal DPCM 30/12/98, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l’evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

La Carta dei Servizi, inoltre, 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.

L’organizzazione dei servizi di F.lli Camilleri & Argento si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati:

### Eguaglianza e imparzialità

È esclusa ogni forma di discriminazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 169/2014, art. 5 e dal Reg. (UE) n. 181/2011 art. 13. I principi informativi delle attività della F.LLI CAMILLERI E ARGENTO 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 F.LLI CAMILLERI E ARGENTO 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.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it) e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Aragona (AG).

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

## 2. F.lli Camilleri & Argento

---



L'Azienda F.lli Camilleri & Argento S.r.l. è nata nel lontano 1937, soci fondatori Camilleri Giovanni, Camilleri Salvatore, Argento Tommaso, l'Azienda è orgoglio dei nipoti Gianni Celauro e Gianluca Camilleri che con solerzia e dedizione amministrano. L' Azienda esercita l'attività di servizi pubblici di linea extraurbano e l'attività di noleggio

pullman con conducente sia in campo nazionale che in campo internazionale.

F.lli Camilleri & Argento ha un Sistema di Gestione certificato, conforme allo Standard UNI EN ISO 9001:2015. Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Qualità.

### 3. Servizio di trasporto pubblico extraurbano

I servizi di trasporto pubblico locale offerti da F.Ili Camilleri & Argento comprende il territorio dei comuni di Raffadali – Cianciana – Alessandria Della Rocca – Bivona – S. Stefano Quisquina – Cammarata, per una popolazione totale di 103.027<sup>1</sup>.

Il servizio extraurbano comprende il seguente programma di esercizio:

CAMMARATA – AGRIGENTO	Servizio Scolastico	N. 1 coppie di corse
CAMMARATA – BIVONA	Servizio Scolastico	N.2 Coppie di corse
S. STEFANO – Q. – AGRIGENTO	Feriale	N.2 Coppie di corse
S. STEFANO – BIVONA	Servizio Scolastico	N.3 Coppie di corse
AGRIGENTO – S. STEFANO Q.	Feriale	N. 1 coppie di corse
RAFFADALI – AGRIGENTO	Servizio Scolastico	N.7 Coppie di corse
RAFFADALI - AGRIGENTO	Feriale	N.8 Coppie di corse

Per una lunghezza di rete complessiva di **km 338.646**.

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

Il biglietto vale per la tratta acquistata. Il passeggero è tenuto a controllare il biglietto all'atto della consegna dello stesso, in particolar modo riguardo a partenza, destinazione, giorno ed ora della corsa. 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.

In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

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

#### ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- ☞ Sito internet [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it);
- ☞ Biglietterie (negli orari aperti al pubblico).

<sup>1</sup> Analisi demografica stimata al 2021.



**F.lli Camilleri & Argento s.r.l.**  
AUTOSERVIZI DI LINEA

Ufficio - Autorimessa: C.da Manaresi, 75 - 92015 Raffadali (AG)  
Tel. 0922 472798 (2 linee) - Fax 0922 472737  
Sede Legale: Piazza Progresso, 1 - 92015 Raffadali (AG)  
E-mail: [info@camilleriargento.it](mailto:info@camilleriargento.it) - [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it)

Orario feriale e scolastico: RAFFADALI - AGRIGENTO	Orario feriale e scolastico: AGRIGENTO - RAFFADALI
ore 5.40 - 7.15 - 7.20* - 7.25 - 8.30 9.15 - 10.30 - 11.30 - 12.30 13.30 - 16.00 - 17.15	ore 6.10 - 7.50 - 9.00 - 10.15 - 11.15 12.29* - 12.35 - 13.15 - 13.35* 14.00 - 14.15 - 17.00 - 19.00

(\*) N.B. Queste corse vengono effettuate solo nei giorni scolastici.  
Tempo di percorrenza Raffadali - Agrigento e viceversa: 30 minuti.  
Partenza dal Voltano (Raffadali): 5 minuti prima

**CAMMARATA - S. STEFANO - BIVONA - ALESSANDRIA - CIANCIANA - RAFFADALI - AGRIGENTO**

	Fer.	Scol.	Scol.	Fer.	Scol.	Scol.	Scol.	Fer.
CAMMARATA				7.10*	7.10			
S. STEFANO	6.00	7.25	7.50	7.50	7.50	13.45	12.00	16.00
BIVONA	6.10	7.35	8.00	8.00	8.00	14.00	12.15	16.10
ALESSANDRIA	6.20	7.45		8.15			12.30	16.20
CIANCIANA	6.30	7.55		8.25			12.45	16.30
RAFFADALI	7.15			9.15			13.30	17.15
AGRIGENTO	7.45			9.40			13.55	17.45

(\*) N.B. la partenza da Cammarata per S. Stefano Q. delle 7.10 si effettua solo nei giorni scolastici.

**AGRIGENTO - RAFFADALI - CIANCIANA - ALESSANDRIA - BIVONA - S. STEFANO - CAMMARATA**

	Fer.	Scol.	Scol.	Scol.	Scol.	Fer.	Scol.	Fer.
AGRIGENTO	6.10				12.35		14.15	19.00
RAFFADALI	6.30				13.05		14.35	19.25
CIANCIANA	7.10				13.45	14.15	15.15	20.05
ALESSANDRIA	7.20				13.55	14.25	15.25	20.15
BIVONA	7.35	13.30	14.15	14.15	14.05	14.40	15.40	20.30
S. STEFANO	7.45	13.40	14.25	14.25	14.15	14.50	15.50	20.40
CAMMARATA					15.05	14.55		

img@camilleri.com

F.LLI CAMILLERI & ARGENTO 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. 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 salvaguarda i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

## BIGLIETTERIE

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie o a bordo dell'autobus.

## SERVIZIO DI NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE

L'Azienda è in possesso dell'Autorizzazione Regionale rilasciata dall'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003; è autorizzata all'Esercizio della Professione di trasportatore su strada di persone ed è iscritta al Registro Elettronico Nazionale (R.E.N.) riferito al regolamento (CE) n. 1071/2009.

La richiesta di informazioni e/o preventivi può avvenire con le seguenti modalità:

- Tel.: 0922 472798 - Cell.: 333 1530465;
- WhatsApp: 388 6940223;
- Mail: [info@camilleriargento.it](mailto:info@camilleriargento.it).

Alle richieste scritte si garantisce una risposta scritta entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Condizioni di noleggio, modalità di opzione, di conferma e di pagamento vengono stabilite per iscritto, se richieste, in sede contrattuale.

## 4. Indicatori della qualità del servizio

F.lli Camilleri & Argento S.r.l. si è impegnata ad effettuare importanti investimenti per la qualità del servizio erogato. Si riportano di seguito gli standard di qualità relativi ai servizi di linea extraurbana.

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE 2021	OBIETTIVO 2022
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>		
La sicurezza del viaggio è stata monitorata verificando il numero di incidenti che hanno provocato danni ai passeggeri presenti sui mezzi.	0	=
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE</b>		
L'indicatore indica il grado di sicurezza del viaggio in relazione a furti, effrazioni e quant'altro rechi danno ai passeggeri sui mezzi. L'indicatore è dato dal n. di segnalazioni da parte dei passeggeri all'azienda.	0	=
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>		
Il grado di regolarità è stato calcolato come rapporto tra il numero di corse realmente effettuate dalla linea ed il numero di corse programmate per la linea stessa, su base annuale.	100%	=
<b>PUNTUALITÀ DEI MEZZI</b>		
Il grado di puntualità è stato calcolato dal rapporto tra il numero di corse non puntuali della linea e le corse totali della linea stessa, su base annuale.	100%	=
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI (ORDINARIA E RADICALE)</b>		
L'indicatore verifica la regolarità con cui l'azienda provvede a mantenere il decoro, in termini di pulizia, dei mezzi e delle altre strutture a servizio dei viaggiatori.	100%	=
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>		
L'indicatore verifica le condizioni con le quali l'azienda serve il passeggero durante il suo spostamento. Il comfort del viaggio è funzione delle caratteristiche del mezzo, quali la climatizzazione e la rumorosità del veicolo. In riferimento alla rumorosità, viene eseguita regolarmente la manutenzione su tutti gli impianti.	100%	=
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>		
Questo indicatore è relativo ad eventuali servizi aggiuntivi a bordo dei mezzi (es. ricarica cellulare/tablet ecc.). L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli che presentano tali servizi.	0	=
<b>SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP</b>		
L'indicatore verifica se le vetture a servizio dei viaggiatori sono munite o meno di servizi aggiuntivi finalizzati alla mobilità dei portatori di handicap. L'indicatore utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli attrezzati per il trasporto di diversamente abili.	100%	=
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>		
L'indicatore che può essere utilizzato è dato dalla percentuale di veicoli a bassa emissione (EURO 3, GPL, Metano) sul totale.	20%	≥

## 5. Customer Satisfaction

F.lli Camilleri & Argento S.r.l. effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione della clientela per i servizi di linea.

La Customer Satisfaction ha cadenza almeno annuale ed i risultati del monitoraggio sono pubblicati sulla Carta dei Servizi.

Agli intervistati è stato chiesto di valutare una serie di aspetti rappresentativi del servizio, attribuendo una valutazione in scala da 1 a 6. La tabella seguente riporta i risultati del monitoraggio del 2021, attraverso percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 3/6:

SODDISFAZIONE	PUNTEGGIO
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	
Il fattore verifica il grado di diffusione delle informazioni all'utenza sul servizio erogato; la tempestività nonché la diffusione di informazioni in situazioni di emergenza o di anomalie del servizio; la disponibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste degli utenti.	5
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA</b>	
Tale fattore di qualità è relativo al comportamento del personale aziendale nei riguardi dell'utente; esso è stato rilevato tramite i reclami pervenuti in Azienda.	5
<b>LIVELLI DI SERVIZIO DELLO SPORTELLLO</b>	
Tale fattore indica la facilità di reperibilità dei titoli di viaggio e di raccolta dei reclami effettuati dagli utenti.	5

## 6. Informazione e comunicazione

---



### ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

I canali in cui è possibile reperire informazioni sui servizi offerti sono:

#### Avvisi al pubblico

Sono esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus e presso le rivendite.

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 7 giorni, mentre le modifiche temporanee e urgenti vengono comunicate nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore da quando si è verificata la modifica.

#### Uffici

Gli uffici della Camilleri & Argento sono ubicati in Piazzale Progresso, 1 – 92015 - Raffadali (AG) e sono operativi dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.00.

Sabato: dalle 8.30 alle 12.30.

L'Ufficio è contattabile anche con telefono fisso e/o WhatsApp.

#### Sito internet

Sul sito [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it) sono consultabili:

- Le linee e gli orari delle corse;
- La Carta dei Servizi;
- Una sezione dedicata al parco autobus;
- Una sezione dedicata ai contatti.

Il sito è ancora in fase di manutenzione.

E-mail: [info@camilleriargento.it](mailto:info@camilleriargento.it)

#### Numeri telefonici utili

- Linee - Orari - Oggetti smarriti: 0922 – 472798
- Relazioni con il pubblico: 0922 – 472798
- Segnalazioni e reclami: 0922 – 472798
- Biglietti e abbonamenti: 0922 – 472798
- Ufficio Sinistri (segnalazione incidenti): 0922 – 472798

## 7. Guida al servizio/Norma di viaggio

---

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

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sulla Carta dei Servizi, che si trova sul sito internet [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it).

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è **l'Autorità di Regolazione dei Trasporti** - Via Nizza 230, 10126 Torino ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

### **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 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 F.LLI CAMILLERI & ARGENTO ai propri conducenti.

Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da F.LLI CAMILLERI & ARGENTO. 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 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. F.LLI CAMILLERI & ARGENTO 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.

Inoltre, nel noleggio, devono valere le seguenti regole generali:

- Rispettare gli orari e gli itinerari accordati preventivamente con l'azienda;
- Non rimanere in piedi con il pullman in movimento;
- A bordo sono ammessi solo bagagli a mano che devono essere riposti esclusivamente nelle cappelliere;
- L'apertura e la chiusura dei bagagliai sono di esclusiva competenza dell'autista.

### TRASPORTO DI ANIMALI

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

Qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori e/o insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando L'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

### TRASPORTO BAGAGLI<sup>2</sup>

Ad ogni passeggero è consentito trasportare un **SOLO** bagaglio da stiva (max 50 x 70 x 80 cm e un peso massimo di 20 Kg).

Il bagaglio deve essere depositato, a cura del passeggero stesso, e sotto la sua personale responsabilità, nel **vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO**. Si consiglia, pertanto, di indicare, su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico, per facilitare il riconoscimento e, in particolare, per evitare possibili scambi.

Ad ogni passeggero è consentito di trasportare un bagaglio a mano (max 15 x 30 x 30 cm), che deve tenere sempre ed esclusivamente sotto la propria custodia e deve essere posizionato nell'apposita cappelliera o sotto

---

<sup>2</sup> Rif. Decreto dell'Assessorato Infrastrutture e Mobilità - Dipartimento Infrastrutture e Mobilità Trasporti – Sezione 1 – Autotrasporto Persone, Regione Sicilia n. 2432 del 07/10/2013, artt. 8 e 9.

il proprio sedile in maniera da non arrecare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio, e risponde di eventuali danni recati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Il vettore può rifiutare le richieste di trasporto di bagagli che siano diverse dalle misure sopra riportate e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli degli altri passeggeri.

Non è possibile affidare al personale bagagli non accompagnati.

I bagagli depositati a cura del passeggero negli appositi alloggi non sono soggetti a responsabilità del vettore.

**È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagagliaio oggetti che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere, altresì recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e materiale facilmente deperibili in genere nonché materiali fragili.**

**L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli.**

Gli oggetti di valore quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, smartphone, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti, etc. e oggetti facilmente deperibili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva.

In caso di smarrimento del bagaglio, il passeggero deve immediatamente segnalarlo al numero telefonico **0922/472798**, fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano di risalire al bagaglio smarrito.

L'Azienda non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni e del furto/danneggiamento di eventuali oggetti lasciati incustoditi.

Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Il passeggero - entro i limiti precisati - avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultano provati. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, il vettore, al quale venisse eventualmente imputata e dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dal l'art. 7 del Regolamento UE 181/2011, l'art. 1681 del Codice Civile, l'art. 1693 del Codice Civile e l'art. 412 del Codice della Navigazione. In caso di smarrimento del bagaglio, deve essere immediatamente segnalato in via formale, da parte del passeggero, alla sede del vettore.

Qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero provvedere personalmente al ritiro presso la sede indicata dall'Azienda.

### **DISINFEZIONE DEI MEZZI**

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero.

F.LLI CAMILLERI & ARGENTO S.R.L. garantisce un piano ordinario e straordinario di igienizzazione degli autobus. Oltre alla pulizia quotidiana, infatti, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

Inoltre, ogni volta che un mezzo conclude la sua corsa giornaliera, l'Azienda esegue la pulizia degli impianti di climatizzazione, per garantire la salubrità del microclima all'interno dei pullman.

---

## 8. Segnalazioni e reclami

---

L'utente può avanzare un reclamo o una segnalazione attraverso apposita area sulla *Homepage* del sito [www.camilleriargento.it](http://www.camilleriargento.it), "Contatti", fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. L'Azienda si impegna a dare notifica entro 30 gg. dalla data del ricevimento 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).

---

---

9. Sicurezza in viaggio – Covid-19.

---

## I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI

- ☞ Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo;
- ☞ Indossa correttamente la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio;
- ☞ Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio;
- ☞ Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente;
- ☞ Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).

**IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO È AFFIDATO AL SENSO DI  
RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE**

**IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRÀ CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL  
SERVIZIO.**

**IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE È RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI  
PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.**