

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **Che cos'è e cosa serve**

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno che **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.** si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento si vuole infatti porre le basi per garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti dall'Azienda. Essa chiarisce poi il rapporto e le strategie di miglioramento continuo dei "servizi" erogati.

Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, i recapiti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale.

La presente CARTA DEI SERVIZI è fornita ai clienti mediante distribuzione ed è a disposizione del pubblico presso la sede operativa della **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.**

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

## **SOMMARIO**

**PROFILO AZIENDALE**

**STRUTTURA AZIENDALE**

**TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI FRUIZIONE**

**PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

**DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

**FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

**RECLAMI E RIMBORSI**

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

## PROFILO AZIENDALE

Denominazione: **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.**

Sede legale: Via Roma, 91 - 95041 - Caltagirone (CT)

Sede operativa: Largo Adinolfo , 2 - 95044 - Mineo (CT)

Telefono: 0933 981894 – 0933 1908877

e-mail: [amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

La **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.** opera nel settore del trasporto di persone, precisamente eroga servizi di “autolinea” e di “noleggio autobus con conducente”.

La **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.** ha adottato un sistema di gestione qualità conforme ai requisiti della norma **ISO 9001:2015**

Con l'adozione di un sistema di gestione qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 l'organizzazione intende offrire ai propri clienti una garanzia ulteriore di efficacia e professionalità fondata sull'analisi accurata delle loro esigenze e sul monitoraggio di tutti i processi che possono influenzarne la soddisfazione.

A sostegno di una politica volta a perseguire nel tempo il miglioramento delle performance aziendali, la Direzione ha ritenuto opportuno focalizzare la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- Assicurare la trasparenza e la chiarezza nei rapporti con i propri clienti mirando alla definizione di condizioni di erogazione dei servizi di inequivocabile interpretazione ed allineate con la normativa di settore.
  - Garantire alla propria utenza la disponibilità di un parco mezzi efficiente, conforme agli standard di sicurezza applicabili e rispondente alle esigenze esprimibili dal mercato di riferimento.
  - Favorire l'aggiornamento delle competenze del proprio personale sugli aspetti tecnici e metodologici delle mansioni affidate nonché sugli aspetti inerenti alla sicurezza sui luoghi di lavoro.
  - Dare ad ogni collaboratore l'opportunità e lo stimolo di contribuire al miglioramento continuo dell'azienda e dei suoi risultati puntando sulla motivazione e sul coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi
  - Operare nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali, nonché della normativa e della legislazione vigente.
-

amministrazioneviaggisimili@gmail.com

**STRUTTURA AZIENDALE**

Per l'erogazione dei servizi di "autolinea" e di "noleggio autobus con conducente", la **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.** ha in dotazione:

- personale: n.10 addetti
- n. 15 autobus per l'erogazione dei servizi di "autolinea";
- n. 10 autobus per l'erogazione dei servizi di "noleggio autobus con conducente".

**TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI FRUIZIONE**

La **AUTOLINEE REGIONALI S.r.l.** opera nel settore del trasporto di persone, precisamente eroga:

- servizi di "autolinea"
- servizi di "noleggio autobus con conducente".

Con riferimento ai servizi di "noleggio autobus con conducente", gli stessi vengono erogati sulla base di appositi accordi scritti definiti con i singoli clienti, e secondo i requisiti richiesti dagli stessi e confermati dall'azienda.

Con riferimento ai servizi di "autolinea", sono erogati i seguenti servizi, secondo i seguenti relativi orari indicati.

Cod. Progr.		Progr. Autolinee/Autolinee		Autolinea		Prov. di Partenza	Prov. di Arrivo	Percorrenza in periodo Scolastico Km	Percorrenza Ordinaria Km	Totale Km
1	28	1	CIRCOLARE "Caltagirone - S.Pietro - Piano Chiozzina - Botteghella - Granieri - Caltagirone Dir Piano Chiozzina - Borgo Ventimiglia"	CT	CT			0,000	67.037,500	67.037,500
2	28	2	Modica - Ragusa - Comiso - Mezzaroni - Granieri - Caltagirone con dir. di Bv Pedalino - Pedalino e Mezzaroni - Chiuschi Mineo - Caltagirone	RG	CT			0,000	103.069,000	103.069,000
3	28	3	Mineo - Palagonia - Ponte Simeone - Lidi Vaccazzese	CT	CT			0,000	0,000	0,000
4	28	4	Mineo - Caltagirone	CT	CT			44.720,000	63.440,000	108.160,000
								<b>44.720,000</b>	<b>233.547,500</b>	<b>278.267,500</b>

amministrazioneviaggisimili@gmail.com

Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti  
Servizio 1 "Trasporto Persone"

Riepilogo dei dati tecnico-transportistici dei servizi eserciti in concessione regionale

Concessionario: **Viaggi Simili s.a.s.** Codice: **11**

Denominazione autolinea: **CIRCOLARE "Caltagirone - S. Pietro - Piano Chiazina - Botteghele - Granieri - Caltagirone Dir Piano Chiazina - Borgo Ventimiglia",  
dir. biestrate per Piano Chiazina e Borgo Ventimiglia.**

Aggiornamento:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Progressivo Linee	Codice zona	Frequenza	Luogo Origine	Ora origine	Stato 1	Stato 2	Stato 3	Stato 4	Stato 5	Luogo Destinazione	Ora destinazione	Lunghezza percorso Km	PERCORSENZE SCOLASTICHE KG	PERCORSENZE ORDINARIE KG	TOTALE PERCORSENZE KG		
1	1		Caltagirone	6,00	SP.02 S. Pietro	SP.04 Cuchi - Mazzarone-Botteghele	SP.03 Granieri	SP.03 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,55	64,100	0,000	19.550,500	19.550,500		
	3 A	1	Caltagirone	13,00	SP.01 S. Pietro	SP.04	Piano Chiazina	Cuchi		Mazzarone	14,20	36,160	0,000	7.436,000	7.436,000		
	3 A	1	Caltagirone	13,00	SP.02 S. Pietro	SP.04	Borgo Ventimiglia			Mazzarone	14,20	40,100	0,000	3.969,000	3.969,000		
	3 A	1	Mazzarone	14,20	Cuchi	Cuchi	SP.04	SP.02 S. Pietro		Caltagirone	15,40	36,100	0,000	7.436,000	7.436,000		
	3 R	1	Mazzarone	14,20	Borgo Ventimiglia	SP.04	SP.02 Caltagirone			Caltagirone	15,40	40,100	0,000	3.969,000	3.969,000		
	2 A	1	Caltagirone	13,30	SP.02 S. Pietro					S. Pietro	14,10	20,200	0,000	6.161,000	6.161,000		
	2 R	1	S. Pietro	14,10	SP.02 Caltagirone					Caltagirone	14,50	20,200	0,000	6.161,000	6.161,000		
	2 A	1	Caltagirone	15,30	SP.02 S. Pietro					S. Pietro	10,10	20,200	0,000	6.161,000	6.161,000		
	2 R	1	S. Pietro	16,10	SP.02 Caltagirone					Caltagirone	16,60	20,200	0,000	6.161,000	6.161,000		
													0,000	67.007,600	67.007,600		

Prescrizioni: **Divieto di servizio locale, estremi compresi, da piano Chiazina e Santo Pietro per Caltagirone e viceversa;  
Divieto di servizi locali estremi compresi, sul tratto in Comune con l'autolinea urbana di Caltagirone n. 4;**

Programma di Esercizio: **1 N. 1 corsa circolare feriale intero percorso, escluso lo diramazioni;  
2 N. 2 cc Feriali Caltagirone- Istituto Santo Pietro;  
3 N. 2 cc Feriali Caltagirone - piano Chiazina - Botteghele, diramata nei giorni di Lunedì e Sabato da piano Chiazina a Borgo Ventimiglia.**

Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti  
Servizio 1 "Trasporto Persone"

Riepilogo dei dati tecnico-transportistici dei servizi eserciti in concessione regionale

Concessionario: **Viaggi Simili s.a.s.** Codice: **11**

Denominazione autolinea: **Modica - Ragusa - Comiso - Mazzarone - Granieri - Caltagirone con diram. By Pedalino - Pedalino e Mazzarone - Chuzchi Mineo - Caltagirone**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Progressivo Linee	Codice zona	Frequenza	Luogo Origine	Ora origine	Stato 1	Stato 2	Stato 3	Stato 4	Stato 5	Stato 6	Stato 7	Luogo Destinazione	Ora destinazione	Lunghezza percorso Km	PERCORSENZE SCOLASTICHE KG	PERCORSENZE ORDINARIE KG	TOTALE PERCORSENZE KG
2	1 A	1	Ragusa	6,45	SS 104 Ragusa	SP.02 bivio SS 514 - S.S. 116 Comiso	SP.4 bivio SP 68 Pedalino	SP.68 bivio SP 4 - SS 150 - SP 83 Granieri	SS 150 - SP 83 Granieri	SP.03 - SP.04 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	72,800	0,000	22.204,000	22.204,000
	1 R	1	Caltagirone	6,00	SS 124 bivio SP 34 - SP. 63 Granieri	SP.63 SS 150 Botteghele - Cuchi - Mazzarone	SP.4 bivio SP 68 Pedalino	SP.68 bivio SP 4 - Comiso	SS 115 bivio SS 614	SP. 52 Ragusa		Ragusa	6,05	72,800	0,000	22.204,000	22.204,000
	2 A	1	Comiso	13,30	SP.4 bivio SP 68 Pedalino	SP.68 bivio SP 4 - SS 150 - Mazzarone - Cuchi - Botteghele						Mazzarone	14,15	23,400	0,000	7.137,000	7.137,000
	2 R	1	Mazzarone	14,15	SS 165 - SP 4 bivio SP 68 Pedalino	SP 68 bivio SP 4 Comiso						Comiso	15,00	23,400	0,000	7.137,000	7.137,000
	1 A	1	Caltagirone	14,00	SS 124 bivio SP 34 - SP. 63 Granieri	SP.63 SS 150 Botteghele - Cuchi - Mazzarone	SS 150 - SP 4 bivio SP 68 Pedalino	SP 68 bivio SP 4 Comiso	SS 115 bivio SS 514	SP. 52 Ragusa	SS 194	Ragusa	16,05	72,800	0,000	22.204,000	22.204,000
	1 R	1	Ragusa	15,30	SP.02 bivio SS 514 - S.S. 116 Comiso	SP.4 bivio SP 68 Pedalino	SS 160 - SP 83 Granieri	SP.63 - SP.34 bivio SS 124	SS 124			Caltagirone	17,35	72,800	0,000	22.204,000	22.204,000
															0,000	103.090,800	103.090,800

Prescrizioni: **Divieto di servizio locale estremi compresi nel tratto Modica-Ragusa**

Programma di Esercizio: **1 N. 2 cc feriali Ragusa-Caltagirone-Mazzarone, compreso lo diramazioni Km 72,800  
2 N. 1 cc feriali Mazzarone - Comiso con diramazioni bivio Pedalino-Pedalino Km (23,4)**

amministrazioneviaggisimili@gmail.com

	Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti	
Servizio 1 "Trasporto Persone"		

**Riepilogo dei dati tecnico-trasportistici dei servizi eserciti in concessione regionale**

Concessionario:	Viaggi Simili s.a.s.	Codice	11
-----------------	----------------------	--------	----

Denominazione autolinea:	Mineo - Caltagirone
Aggiornamento:	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Progressivo linea	Codice corsa	Frequenza	Luogo Origine	Ora origine	Nodo 1	Nodo 2	Nodo 3	Luogo Destinazione	Ora destinazione	Lunghezza percorso Km	PERCURRENZE SCOLASTICHE KM	PERCURRENZE ORDINARIE KM	TOTALE PERCURRENZE KM
4	1A	...	Mineo	7,10	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1R	...	Caltagirone	8,30	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	9,10	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1A	...	Mineo	9,20	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	10,00	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1R	...	Caltagirone	11,30	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	12,10	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1A	...	Mineo	12,15	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	12,55	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1R	...	Caltagirone	14,00	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	14,40	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1A	...	Mineo	16,20	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	17,00	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000
	1R	...	Caltagirone	19,30	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	20,10	26,00	0,000	7.930,000	7.930,000

	2A	Feriale in periodo scolastico	Mineo	7,10	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2A	Feriale in periodo scolastico	Mineo	7,10	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2A	Feriale in periodo scolastico	Mineo	7,10	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2A	Feriale in periodo scolastico	Mineo	7,10	SP.31 bivio ss 385	SS 385 bivio SS 124	SS 124	Caltagirone	7,50	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2R	Feriale in periodo scolastico	Caltagirone	14,00	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	14,40	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2R	Feriale in periodo scolastico	Caltagirone	14,00	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	14,40	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2R	Feriale in periodo scolastico	Caltagirone	14,00	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	14,40	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
	2R	Feriale in periodo scolastico	Caltagirone	14,00	SS. 124 bivio SS 385	SS 385 bivio SP 31	SP 31	Mineo	14,40	26,00	5.590,000	0,000	5.590,000
											44.720,000	63.440,000	108.160,000

Prescrizioni	Divieto di carico durante il percorso, ammissione di viaggiatori solamente da Mineo per Caltagirone e viceversa.		
--------------	--	--	--

Programma di Esercizio	1	N. 4 c.c. feriali Mineo-Caltagirone
	2	N. 4 c.c. feriali in periodo scolastico intero percorso

amministrazioneviaggisimili@gmail.com

Allegato "C"												
Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti												
Servizio 1 "Trasporto Persone"												
Contratto di Affidamento Provvisorio dei servizi Extraurbani di T.P.L. in autobus già in concessione Regionale												
Impresa:		Autolinee Regionali S.r.L.							11			
<b>Orario Autolinee Extraurbane</b>												
CORSE												
1	3	5	7	9	KM	KM	2	4	6	8		
FERIALE	FERIALE NEI GIORNI DI LUNEDÌ E SABATO	FERIALE DAL MARTEDÌ AL VENERDÌ	FERIALE	FERIALE			FERIALE NEI GIORNI DI LUNEDÌ E SABATO	FERIALE DAL MARTEDÌ AL VENERDÌ	FERIALE	FERIALE		
6,00	13,00	13,00	13,30	15,30	0,000	8,000	80,100	40,100	15,40	15,40	14,80	16,50
6,35	13,35	13,35	14,05	16,05	20,200	20,200	39,900	19,900	15,05	15,05	14,15	16,15
6,40	13,40	13,40	14,10	16,10	20,500	20,500	39,600	19,600	15,00	15,00	14,10	16,10
6,50	//	13,50	//	//	22,800	//	37,200	//	//	14,50	//	//
//	13,50	//	//	//	//	22,900	//	17,200	14,50	//	//	//
6,50	14,00	13,50	//	//	//	26,900	//	13,200	14,40	14,40	//	//
7,00	14,10	14,00	//	//	31,200	35,200	28,900	4,900	14,30	14,30	//	//
7,05	14,15	14,05	//	//	33,600	37,600	26,500	2,500	14,25	14,25	//	//
7,10	14,20	14,10	//	//	36,100	40,100	24,000	0,000	14,20	14,20	//	//
7,20	//	//	//	//	40,500	//	19,500	//	//	//	//	//
7,55	//	//	//	//	60,100	//	0,000	//	//	//	//	//
<b>STAZIONAMENTI</b>												
CALTAGIRONE (Autostazione)												
OSPEDALE SANTO PIETRO												
SANTO PIETRO												
PIANO CHIAZZINA												
BORGO VENTIMIGLIA												
PIANO CHIAZZINA												
CUCCHI												
MAZZARONE												
BOTTEGHELLE												
GRANIERI												
CALTAGIRONE (Autostazione)												

Prescrizioni: Divieto di servizio locale, estremi compresi, da piano Chiazzina e Santo Pietro per Caltagirone e viceversa; Divieto di servizio locale, estremi compresi, sul tratto in Comune con l'autolinea urbana di Caltagirone n. 4;

Allegato "C"												
Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti												
Servizio 1 "Trasporto Persone"												
Contratto di Affidamento Provvisorio dei servizi Extraurbani di T.P.L. in autobus già in concessione Regionale												
Impresa:		Autolinee Regionali S.r.L.							11			
<b>Orario Autolinee Extraurbane</b>												
CORSE												
1	3	5	7	9	KM	KM	2	4	6	8	10	
FERIALE	FERIALE	FERIALE	FERIALE	FERIALE			FERIALE	FERIALE	FERIALE	FERIALE	FERIALE	
5,45	15,30	//	//	//	0,00		72,800		16,06	8,05	//	//
6,20	16,05	13,30	//	//	17,80		65,200		15,30	7,30	15,00	//
6,40	16,25	13,50	//	//	28,200		44,800		15,10	7,10	14,40	//
7,05	16,50	14,15	//	//	41,000		31,800		14,45	6,45	14,15	//
7,10	16,55	//	//	//	43,900		28,900		14,40	6,40	//	//
7,15	17,00	//	//	//	46,800		26,000		14,35	6,35	//	//
7,25	17,10	//	//	//	52,200		20,500		14,25	6,25	//	//
7,50	17,35	//	//	//	72,800		0,000		14,00	6,00	//	//
<b>STAZIONAMENTI</b>												
RAGUSA (VIA ZAMA)												
COMISO (Piazza Maiorana)												
PEDALINO												
MAZZARONE												
CUCCHI												
MAZZARONE												
GRANIERI												
CALTAGIRONE (Autostazione)												

Prescrizioni d'esercizio: Divieto di servizio locale, estremi compresi, sul tratto Modica-Ragusa;



amministrazioneviaggisimili@gmail.com

Allegato "C"																										
Assessorato Regionale delle Infrastrutture e della Mobilità - Dipartimento delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti																										
Servizio 1 "Trasporto Personi"																										
Contratto di Affidamento Provvisorio dei servizi Extraurbani di T.P.L. in autobus già in concessione Regionale																										
Impresa: Autolinee Regionali S.r.l.										Codice: 11																
<b>Orario Autolinee Extraurbane</b>																										
CORSE								<b>STAZIONAMENTI</b>				CORSE														
1	2	3	4	5	6	7	8					KM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
FERIALE	FERIALE	FERIALS	FERIALE	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	KM	FERIALE C	FERIALE	FERIALE	FERIALE	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO	FERIALE IN PERIODO SCOLASTICO										
7,10	9,20	12,15	16,20	7,10	7,10	7,10	7,10	9,000	MINEO (Viale delle Rimembranze 1)	26,00	9,10	12,10	14,40	20,10	14,40	14,40	14,40	14,40								
7,50	10,00	12,55	17,10	7,50	7,50	7,50	7,50	25,000	CALTAGIRONE (Autostazione)	0,00	8,30	11,30	14,00	19,30	14,00	14,00	14,00	14,00								

**Prescrizioni d'Esercizio:** Divieto di carico durante il percorso, ammissione di viaggiatori solamente da Mineo per Caltagirone a richiesta.

Le tariffe di viaggio vengono applicate in accordo a disposizioni dell'Assessorato Regionale del Turismo, delle Comunicazioni e dei Trasporti per la Regione Sicilia.

La vendita dei biglietti e degli abbonamenti avviene presso l'ufficio della sede operativa dell'azienda sita in "Largo Adinolfo , 2 - 95044 - Mineo (CT)", o a bordo dei mezzi da parte dell'autista incaricato; il biglietto viene convalidato dall'autista al momento della presentazione dello stesso da parte dell'utente.

E' fatto obbligo da parte dell'utente di conservare, per tutto il percorso, il biglietto, e di esibirlo in qualsiasi momento al personale addetto al controllo.

Il biglietto dà diritto ad un solo viaggio entro la tratta corrispondente alla tariffa corrisposta.

La vendita a bordo si effettua su tutte le linee ed in tutti gli orari.

Chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi, falsifichi biglietti o fornisca false generalità a persona incaricata di pubblico servizio è punibile secondo le norme di legge in vigore.

Tutte le informazioni relative a servizi, orari, percorsi, tariffe e titoli di viaggio possono essere richiesti presso la sede operativa dell'azienda o sui mezzi al personale autista incaricato.

Si riportano di seguito le tariffe al momento in vigore



amministrazioneviaggisimili@gmail.com

**TARIFFE IN VIGORE 25.10.2013**

TRATTA	KM	CORSA S/A	CORSA A/R	ABB.10 CORSE	ABB.12 CORSE	ABB.40 CORSE	ABB.50 CORSE
CALTAGIRONE - SARACENO	9,7	€ 1.90	€ 3,00	€ 11,30	€ 13,50	€ 41,30	€ 51,50
CALTAGIRONE - P. GALLO	15,2	€ 2.70	€ 4.20	€ 15.40	€ 18.40	€ 56,50	€ 70,60
CALTAGIRONE - OSP. S.PIETRO	20,2	€ 2.90	€ 4,80	€ 17,70	€ 21,10	€ 64.60	€ 80.80
CALTAGIRONE - GRAMIERI	19,6	€ 2.70	€ 4.20	€ 15.40	€ 18.40	€ 56,50	€ 70,60
CALTAGIRONE - CHIAZZ. - CUCCHI	31,2	€ 3.60	€ 5.90	€ 21.50	€ 25.80	€ 79.90	€ 99.90
CALTAGIRONE-MAZZARRONE- BOTTEGHELLE	36,1	€ 4.00	€ 6.60	€ 22.20	€ 26.40	€ 83.30	€ 102.70
CALTAGIRONE - MAZZARRONE	26	€ 3.20	€ 5.10	€ 19.60	€ 23.50	€ 72.70	€ 90.80
MAZZARRONE - GRANIERI	6,1	€ 1.90	€ 3.00	€ 11.30	€ 13.50	€ 41.30	€ 51.50
MAZZARRONE - PEDALINO	12,8	€ 2.40	€ 3.80	€ 13.50	€ 16.20	€ 49.30	€ 61.60
MAZZARRONE - COMISO	23,4	€ 2.90	€ 4.80	€ 17.70	€ 21.10	€ 64.60	€ 80.80
MAZZARRONE - RAGUSA	41	€ 4.30	€ 6.80	€ 23.30	€ 28.00	€ 91.10	€ 112.30
MAZZARRONE - MODICA	56,5	€ 5,30	€ 8.50	€ 27.00	€ 32.40	€ 103.00	€ 128.70
MAZZARRONELLO - PEDALINO	6,4	€ 1.90	€ 3,00	€ 11,30	€ 13,50	€ 41,30	€ 51,50
MAZZARRONELLO - COMISO	17	€ 2.70	€ 4.20	€ 15.40	€ 18.40	€ 56,50	€ 70,60
PEDALINO - COMISO	10,6	€ 2.40	€ 3.80	€ 13.50	€ 16.20	€ 49.30	€ 61.60
PEDALINO - RAGUSA	28,8	€ 3.20	€ 5.10	€ 19.60	€ 23.50	€ 72.70	€ 90.80
PEDALINO - MODICA	43,7	€ 4.30	€ 6.80	€ 23.30	€ 28.00	€ 91.10	€ 112.30
COMISO - RAGUSA	17,6	€ 2.70	€ 4.20	€ 15.40	€ 18.40	€ 56,50	€ 70,60
COMISO - MODICA	33,1	€ 3.60	€ 5.90	€ 21.50	€ 25.80	€ 79.90	€ 99.90
CALTAGIRONE - COMISO	55,2	€ 5,30	€ 8.50	€ 27.00	€ 32.40	€ 103.00	€ 128.70
CALTAGIRONE - RAGUSA	72,8	€ 6.40	€ 10.00	€ 28.80	€ 34.60	€ 110.40	€ 138.00
CALTAGIRONE - MODICA	88,33	€ 7.20	€ 11.80	€ 33.30	€ 39.90	€ 123.20	€ 154.50
CALTAGIRONE - PEDALINO	44,6	€ 4.30	€ 6.80	€ 23.30	€ 28.00	€ 91.10	€ 112.30
CALTAGIRONE - MINEO	29	€ 3.20	€ 5.10	€ 19.60	€ 23.50	€ 72.70	€ 90.80
GRAMMICHELE - CALTAGIRONE	17	€ 2.70	€ 4.20	€ 15.40	€ 18.40	€ 56,50	€ 70,60

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

L'azienda si impegna a svolgere i servizi nel rispetto dei principi qui elencati:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

E' esclusa ogni forma di discriminazione; l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni.

L'azienda garantisce parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela - anziani o portatori di handicap - attraverso l'adozione di opportune modalità e sistemi adeguati.

### **Continuità**

L'azienda garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di "autolinea", fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore (caso fortuito, fatto dipendente da terzi, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda).

Al riguardo, l'azienda adotterà, in queste circostanze, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre il disagio dei clienti; si segnala, in merito, la preventiva e tempestiva informazione per le variazioni programmate di orario tramite, ove possibile, l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di sciopero, l'azienda darà tempestiva comunicazione tramite **quotidiani locali, televisioni private ed avvisi al pubblico** garantendo in ogni modo, in assenza di esplicito accordo con le organizzazioni sindacali, l'effettuazione dei "servizi minimi" nelle fasce orarie coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza, con particolare riguardo ai lavoratori ed agli studenti.

### **Partecipazione**

L'Azienda assicura la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei consumatori), al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce la più ampia informazione all'utenza riconoscendo il diritto di accesso a tutti i dati aziendali che la riguardano. Inoltre l'Azienda riconosce ai clienti il diritto di presentare documenti, formulare proposte per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami.

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

Infine l'Azienda s'impegna ad acquisire periodicamente le valutazioni dell'utenza su vari aspetti del servizio erogato, l'aggiornamento e la diffusione annuale della presente Carta dei Servizi, l'istituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **Efficienza ed efficacia**

L'azienda in un'ottica di continuo miglioramento, si impegna ad adottare delle misure necessarie a offrire servizi di trasporto sempre più efficienti ed efficaci, con l'obiettivo minimo di garantire il rispetto degli standard indicati nella presente Carta.

### **Libertà di scelta**

L'azienda assicura il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

L'azienda si impegna inoltre a:

- Fornire al proprio personale ed ai collaboratori, la necessaria formazione/informazione per svolgere con consapevolezza, competenza e diligenza i compiti loro affidati, per garantire una sempre maggiore soddisfazione del cliente.
  - Assicurare alla clientela assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione problemi legati alla corretta e soddisfacente fruizione dei servizi forniti, sia durante la fruizione del servizio sul mezzo di trasporto, sia attraverso la predisposizione di mezzi idonei di comunicazione aziendali.
  - Garantire il servizio erogato al cliente in conformità alle sue aspettative, in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze stabiliti; ciò mediante il supporto di strumenti che favoriscano una continua "visibilità" esterna del servizio (disponibilità di informazioni).
  - Monitorare costantemente la Qualità del servizio offerto alla clientela, sia in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso sulla base dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti, sia in termini di sensibilizzazione continua alla "cultura" della qualità e della soddisfazione del cliente.
-

## **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

### **Diritti dell'utente**

L'utente ha diritto a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari in vigore;
- facilità di accesso, anche tramite servizio telefonico, alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza ed arrivo in tutte le fermate programmate, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aperte al pubblico;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e ricevuti;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi;
- comportamento rispettoso e cortese da parte del personale in servizio;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto degli standard qualitativi indicati nelle presente carta;
- rimborso del titolo di viaggio, valido e convalidato, nel caso in cui la corsa sia effettuata con più di **30 minuti di ritardo** per cause imputabili all'Azienda (Lettera A5 del C.R. 34/99).

### **Doveri dell'utente**

L'utente ha il dovere di:

- utilizzare gli autobus ed usufruire dei servizi in solo se in possesso di un titolo di viaggio valido;
- conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
- non occupare più di un posto a sedere, lasciando liberi in caso di necessità quelli riservati ai portatori di handicap;
- non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non fumare sui mezzi e nei locali aziendali;

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non tenere comportamenti che arrechino disturbo ad altre persone;
- non azionare i segnali d'allarme o i dispositivi d'emergenza se non in caso di grave pericolo;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale dell'Azienda e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a quelle relative alla sicurezza, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per le altre persone che viaggiano.

---

## **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità dei servizi da parte dell'utente. Per tale motivo il servizio viene scomposto in alcune componenti, a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore di livello prestazionale.

Su queste premesse viene attivato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del servizio; la stessa "qualità perseguita" costituisce un obiettivo dinamico, soggetto ad un miglioramento continuo, proiettato verso il raggiungimento di risultati sempre migliori.

Nella scheda sotto riportata sono indicati gli standard di qualità "perseguiti": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (standard) sono determinati in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, i valori del livello di servizio promesso in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno modificati.

Per la rilevazione della percezione della qualità, l'impresa adotta due modalità:

- raccolta dati attraverso la compilazione di questionari proposti agli utenti, e compilati dagli stessi;
- raccolta di dati documentali in possesso dell'azienda, cioè che prescindono dalla percezione del cliente.

amministrazioneviaggisimili@gmail.com

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard Anno 2016		Standard Anno 2017 perseguiti
	Tipo	Formula / unità di misura	Valore perseguito	Valore misurato	
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei bus	N° incidenti/Km percorsi	0	0	0
	Vetustà autobus	% bus > 6 anni	50%	50%	50%
	Dispositivi sicurezza aggiuntivi (ABS, ...)	% bus dotati	100%	100%	100%
	Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	% soddisfatti	100%	95%	95%
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Entità fenomeno	N° furti / viaggiatori	0	0	0
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	100%	100%	100%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità	N° Corse con ritardo	0	0	0
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% bus / totale	100%	100%	100%
	Interni in ordine	% bus / totale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	100%	100%	100%
Comfort del viaggio	Climatizzazione degli autobus	% bus / totale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva comfort viaggio	% soddisfatti	100%	100%	100%
Servizi aggiuntivi a bordo	WC a bordo	% bus / totale	100%	100%	100%
	Servizi TV a bordo	% bus / totale	100%	100%	100%
	Servizio autoradio a bordo	% bus / totale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della qualità dei servizi	% soddisfatti	100%	100%	100%
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili su mezzi destinati	% bus attrezzati / totale	25%	30%	30%
	Percezione complessiva della qualità dei servizi	% soddisfatti	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela / utenza	Linee telefoniche a disposizione	N° linee	1	1	1
	Sito web	Presente / Assente	P	P	P
	Reclami	Tempi di risposta ai reclami Presente / Assente	Nessun reclamo	Nessun reclamo	< 30 giorni
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti	100%	100%	100%



amministrazioneviaggisimili@gmail.com

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	Percezione presentabilità	% soddisfatti	100%	100%	100%
	Percezione riconoscibilità	% soddisfatti	100%	100%	100%
	Percezione riconoscimento	% soddisfatti	100%	100%	100%
	Conoscenza lingue straniere	% autisti poliglotti / totale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti	100%	100%	100%

Con riferimento alla “**sicurezza del viaggio**”, l'azienda ha inoltre previsto:

- opportuni interventi di manutenzione periodica dei mezzi;
- controllo / revisione annuale dei mezzi;
- opportuni criteri di selezione specifici per il personale di guida;
- visite mediche periodiche per accertare l'idoneità del personale stesso;
- rispetto delle norme che regolano la durata della guida ed i riposi degli autisti.

Con riferimento alla “**sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore**”, la stessa è intesa come l'assenza di episodi di violenza e/o furti a bordo dei mezzi.

In merito, gli autisti sono tutti dotati di appositi telefoni cellulari che gli permettono di segnalare qualsiasi situazione di pericolo a chi di competenza.

Con riferimento alla “**regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**”, la stessa è intesa come garanzia della continuità e puntualità dei servizi offerti.

I fattori che possono condizionare la regolarità e puntualità del servizio sono generalmente indipendenti dall'organizzazione aziendale (es. eventuali lavori e/o interruzioni stradali, eventuali manifestazioni di ogni genere,...); è in ogni modo compito dell'azienda cercare di limitare i disagi per i clienti anche con un'adeguata e tempestiva informazione.

Con riferimento alla “**pulizia e condizioni igieniche**”, l'azienda è impegnata a garantire condizioni igieniche adeguate sui mezzi e nelle sue strutture aperte al pubblico; in merito ha previsto l'adozione di opportune modalità operative (es. pulizia giornaliera del pavimento degli autobus, sanificazione, pulizia completa interna ed esterna dei veicoli mediamente ogni 15 gg. e/o ad intervalli più brevi se necessari,...). Eventuali sopraggiunti problemi di pulizia, igiene o decoro dei veicoli verranno tempestivamente rimossi.

Con riferimento alle “**informazioni alla clientela / utenza**”, tutte le informazioni inerenti gli orari e le tariffe sono disponibili e visibili all'interno delle vetture, e presso la sede operativa

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

dell'azienda sita in "Largo Adinolfo , 2 - 95044 - Mineo (CT) ";e presso la sede legale in Via Roma,91 – 95041 Caltagirone (CT) le stesse sono comunicate telefonicamente ad ogni richiesta degli utenti.

Con riferimento agli "**aspetti relazionali**", il personale che effettua il servizio al pubblico è dotato di divisa aziendale e di apposito cartellino di riconoscimento con foto e nominativo. Tutto il personale è tenuto a mantenere un comportamento educato e corretto ed ad utilizzare un linguaggio rispettoso, chiaro e comprensibile per i clienti.

### **Attenzione all'ambiente**

L'azienda cerca di mantenere alta l'attenzione all'ambiente utilizzando solo carburanti a basso tenore di zolfo; in merito, l'azienda si impegna da adottare tutti gli accorgimenti tecnologici atti ad ottimizzare la combustione per ridurre i consumi e ridurre le emissioni inquinanti.

---

## **RECLAMI E RIMBORSI**

Occorre distinguere il "reclamo" dal semplice "suggerimento":

- il "reclamo" è un'azione dell'utente presentata 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 presentata per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso.

### **Modalità di invio del reclamo**

- I reclami possono pervenire all'azienda telefonicamente, presso la sede, in forma scritta tramite e-mail.
- Nel caso di un reclamo, in qualunque forma presentato, il cliente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e numero di telefono per dar modo all'azienda di rispondere.
- E' garantita la riservatezza dei dati trasmessi all'azienda che è tenuta ad osservare le normative previste dalla Legge sulla tutela della privacy (Legge 196/2003).

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

### **Termini per la risposta a reclami**

- L'azienda s'impegna a rispondere a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo anche ad eventuali ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.
- In caso di superamento di detti termini l'azienda comunicherà all'utente i motivi del ritardo nella risposta.
- In qualsiasi momento l'utente può richiedere notizie relative all'iter della pratica di reclamo.
- L'azienda fornirà ai clienti tutte le informazioni sui mezzi di tutela in caso di risposta sfavorevole al reclamo, che variano secondo l'argomento del reclamo presentato.

### **Modalità di rimborso**

I fatti che una volta accertati danno diritto all'utente al rimborso sono:

- Rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- Maggiorazione abusiva del corrispettivo del servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- Danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

### **Responsabilità da disservizio**

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste riguardanti le polizze assicurative a copertura del trasporto di persone.

Risponde inoltre nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi dalla colpa dell'azienda stessa.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento di danni indiretti, dovrà essere dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda e il danno subito.

### **Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio ai terzi passeggeri ed alle loro cose.

[amministrazioneviaggisimili@gmail.com](mailto:amministrazioneviaggisimili@gmail.com)

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi ha la patria potestà o la tutela.