



Agrigentina Trasporti Automobilistici Srl  
Via XXV Aprile 142 - 92100 AGRIGENTO  
TEL 0922-401360

## INDICE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>SEZIONE I - parte generale .....</b>	<b>6</b>
<b>SEZIONE II - reclamo/rimborso/risarcimento .....</b>	<b>10</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE .....</b>	<b>13</b>
<b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO .....</b>	<b>15</b>
<b>CARTA SODDISFAZIONE CLIENTE .....</b>	<b>24</b>

## PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Azienda A.T.A. S.R.L con sede in Agrigento in Via XXV Aprile 142 - P.I. 00280740846 - in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998

La **Carta della mobilità** è stata pubblicata per la prima volta in data 01/01/2004.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie presso le biglietterie e rimane a disposizione del pubblico presso la sede, le biglietterie e le agenzie (ove presenti).

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **4 Sezioni**:

1. la **premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
2. La **Sezione II** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.
3. I Diritti e Doveri del viaggiatore descrivono quelli che sono tutti gli aspetti che vengono determinati dall'acquisto del titolo di viaggio.
4. Le condizioni generali di trasporto descrivono tutto ciò che concerne l'atto del trasporto, incluso le tipologie dei titoli di viaggio in vigore e particolari tipi di condizioni trasportistiche che si possono venire a verificare.



La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

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

## **SEZIONE I - parte generale**

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda ATA Srl
3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

### **1. Principi fondamentali della Carta**

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

#### 1.2.1 eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda 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;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

#### 1.2.2 continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

#### 1.2.3 partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo

del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

#### 1.2.4 efficienza ed efficacia

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

## **2. Presentazione dell'Azienda ATA Srl**

L'Azienda A.T.A. – Agrigentina Trasporti Automobilistici - è costituita oggi in forma di S.r.l. La sua attività ha permesso, sin dai primi anni '80, di collegare Gela, Licata, Palma di Montechiaro ed Agrigento con Palermo con due coppie di corse.

Negli anni seguenti si aggiunsero altre coppie di corse sino all'attuale conformazione dei servizi che vedono 4 coppie di corse ferielì ed una festiva.

## **3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

### 3.1 Organigramma

- Pres. Cons. di Amministrazione: Dott. LICATA MARCO
- Direttore: Dott. LICATA MARCO
- Responsabile del movimento: Sig. RUSSO MASSIMO

3.2 Descrizione dell'area nella quale l'Azienda opera: N. 5 comuni prevalentemente della fascia Sud – orientale della provincia di Agrigento e in parte della provincia di Caltanissetta e Palermo per complessivi kmq. 868 e 197.551 abitanti.

3.3 Tipologia di servizi forniti Servizi Extraurbani su 1 linea per una rete di 900 Km con 7 autobus di anzianità media inferiore a 10 anni e 5 dipendenti. Trasporta circa 14.000.000 di viaggiatori per Km e i propri autobus percorrono oltre 1.350.000 Km. Effettua anche servizi fuori linea e di noleggio a richiesta.

3.4 Informazioni sul Sistema Qualità aziendale: L'Azienda è certificata dall'anno 2004.

### 3.5 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

3.5.1 riconoscibilità del personale a contatto diretto (**cartellino di riconoscimento**)

3.5.2 riconoscibilità del personale di centralino

3.5.3 presentabilità del personale (divisa, corretta cura personale)

3.5.4 comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

Sarà pertanto predisposta un'adeguata azione – codice o regolamento interno (IO 08.02/ IO 08.03), istruzioni, attività formative mirate (IO 07.01).

### 3.6 Monitoraggio (interno).

3.6.1 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 (vedi Sezione III).

3.6.2 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.

3.6.3 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.

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

## **SEZIONE II - procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso

### 3. Procedure di risarcimento

#### **1. Procedura di reclamo**

1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

1.1.1. 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 della mobilità.

1.1.2. 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.

1.2. Forme e modalità di reclamo

1.2.1. Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- c) richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

A tale fine viene comunicata la struttura aziendale competente : sig. Massimo Russo Via XXV Aprile 142 Tel. 0922-401360, mail: info@atabusservice.it

1.2.2 I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire tramite telefono, sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale, trasmissione elettronica all'indirizzo di posta elettronica info@atabusservice.it oppure tramite l'apposita sezione contatti presente sul sito internet.

1.2.3 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.

1.2.4 Il numero telefonico atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi è lo 0922-401360.

1.2.6 L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente nel più breve tempo possibile dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. dalla medesima data di protocollo.

## **2. Procedura di rimborso**

2.1. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

2.2. E' opportuno che vengano privilegiate soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

## **3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)**

3.1. L'Azienda porta a conoscenza degli utenti (clienti) mediante documento scritto, la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.

## ***DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE***

### **DIRITTI**

All' utente sono riconosciuti i seguenti diritti :

- sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi)
- continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito forza maggiore, fatto di terzi), anche mediante una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari programmati (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi);
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli delle biglietterie;

- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività di risposta agli stessi;
- identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico tramite cartellino di riconoscimento.

## DOVERI

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- munirsi di titolo di viaggio valido ;
- occupare un solo posto a sedere ;
- non fumare sull'autobus (art. 7, legge 584/75)
- non sporgersi dai finestrini ;
- non portare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materie infiammabili, esplosive, radioattive, nocive, corrosive o puzzolenti ;
- risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- non disturbare il conducente durante la guida, in modo da non creare ostacolo o impedimento all'esercizio delle sue funzioni;
- salire o scendere dall'autobus solo quando è completamente fermo e in luogo con segnale di fermata;
- rispettare gli altri viaggiatori evitando di arrecare disturbo con schiamazzi, canti o suoni, nonché salire sull'autobus in stato di manifesta ubriachezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a se o ad altri. Nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili senza che nulla possano pretendere a titolo di rimborso ancora da effettuare e, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica;
- azionare comandi per l'apertura di emergenza delle porte solo in caso di grave ed imminente pericolo;

- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione dal responsabile del servizio dell'Azienda;
- rispettare le disposizioni in vigore per l'accesso alle strutture dell'azienda;
- non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura ai veicoli o locali aziendali;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale;
- per l'inosservanza delle norme, i viaggiatori sono passibili di sanzioni pecuniarie e di eventuali ammende, oltre alla rifusione dei danni da essi arrecati sia agli altri viaggiatori che alla Società Autolinee Licata S.r.l. ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal DPR 753/80;
- il personale in presenza di inadempienze, danni e responsabilità di ogni tipo, che si verificano a bordo, può chiedere le generalità e l'esibizione di un documento di identità.

## ***CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO***

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **A) SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee;

- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando e prenotando la fermata, tramite gli appositi segnalatori in vettura;
- 3) Generalmente per la salita si deve fare uso della porta anteriore, e per la discesa della porta centrale e/o posteriore; l'accesso dalla porta posteriore, a discrezione del conducente e per particolari condizioni di carico, è ammesso ai soli utenti abbonati;
- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo;
- 5) In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

## **B) DOCUMENTI DI VIAGGIO**

- 1) Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio dell'Azienda acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti;
- 2) Il documento di viaggio deve essere convalidato, tramite oblitterazione appena saliti a bordo;
- 3) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento;
- 4) Il viaggiatore è tenuto altresì a mostrare il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale aziendale addetto alla controlleria. I biglietti devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo valore di scontrino fiscale (art.12, comma 1, legge 30/12/1991). Se

non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo;

5) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Polizia di Stato, della Polizia Municipale e della Guardia di Finanza solo se in divisa;

6) Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera M.C.T.C. o dell'A.N.A.S., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza;

7) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio o di tessera di libera circolazione, o munito di documento di viaggio non valido è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Siciliana (importo pari a 100 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto;

8) In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento;

9) Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

### **C) TRASPORTO DI BAMBINI**

1) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore a metri 1.

2) Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

### **D) TRASPORTO ANIMALI ACCOMPAGNATI**

1) Le tariffe per il trasporto di animali accompagnati sono rispettivamente: per gli animali la dimensione è pari allo spazio occupato da un posto a sedere per cui sono soggetti alla tariffa ordinaria.

Il trasporto degli animali è consentito solo se gli stessi sono adeguatamente custoditi e resi inoffensivi con adeguati congegni (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il trasporto di animali, con esclusione dei "cani guida per ciechi", può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

I "cani guida per ciechi" sono ammessi gratuitamente e d'obbligo a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore; per tutti gli altri animali accompagnati deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore sopradescritta.

## **E) TRASPORTO DI COSE**

1) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme;

2) L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85;

3) Nel caso in cui il viaggiatore ha il sospetto di aver perduto un oggetto di sua proprietà su uno dei mezzi dell'azienda, deve tempestivamente informare i nostri uffici al n. 0922-401360 indicando tutto ciò che può essere d'aiuto per l'identificazione della vettura sulla quale si pensa di aver smarrito l'oggetto. Se, dopo accurato controllo, l'oggetto in questione dovesse essere rinvenuto, verrà preso in custodia presso gli uffici siti in Via XXV Aprile 142 ad Agrigento e consegnato so-

lo alla persona che ne farà richiesta previa annotazione delle sue generalità o fotocopia del documento di riconoscimento. L'azienda non è responsabile per tutti gli oggetti smarriti e non ritrovati sui propri mezzi.

## **F) NORME COMPORTAMENTALI**

1) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale;

2) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

3) E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- consumare qualsiasi genere alimentare;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- sporgersi dai finestrini, anche solo con le braccia e gettare qualunque oggetto dall'autobus ;
- salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.

## **G) ORARI E COINCIDENZE**

1) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

2) L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

## **H) DENUNCIA SINISTRI**

1) In caso di sinistro occorso al viaggiatore durante il trasporto a bordo dell'autobus, l'utente dovrà immediatamente segnalare al conducente l'infortunio subito e successivamente (entro 24 ore) comunicarlo in forma scritta all'azienda al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

## **I) OGGETTI RINVENUTI**

1) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono depositati presso l'Ufficio di Agrigento in Via XXV Aprile 142. Per eventuali informazioni contattare lo stesso Ufficio nei soli giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 16,00 alle 18,00.

## **J) RECLAMI**

1) Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, oltre ai metodi descritti nel precedente articolo relativo ai reclami, tramite comunicazione scritta evidenziando le generalità del mittente al seguente indirizzo: A.T.A. S.r.l. – Via XXV Aprile 142 – 92100 AGRIGENTO.

## **K) DOCUMENTI DI VIAGGIO**

### **1) Caratteristiche del sistema tariffario**

Il sistema tariffario in vigore sulle autolinee A.T.A. S.r.l. è il sistema tariffario approvato con D.A. n. 2432 del 07/10/2013 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana Parte I n. 48 il 25/10/2013

## 2) Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

### - ***Biglietto ordinario di corsa semplice***

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate.

E' valido dal momento in cui viene obliterato a bordo dell'autobus.

Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

### - ***Biglietto ordinario di andata e ritorno***

Dà diritto ad effettuare un viaggio di andata per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate ed, entro le 24 ore dalla data di emissione dello stesso, un viaggio di ritorno per la relazione opposta.

### - ***Abbonamento settimanale corto (10 Viaggi)***

Ha validità dal primo all'ultimo giorno specificato sul tagliando di abbonamento.  
Caratteristiche:

- non è valido il Sabato, la Domenica e nei giorni festivi;
- dà diritto ad effettuare un numero pari a 10 viaggi entro il termine specificato nel tagliando di abbonamento;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;
- è personale, non cedibile e non ha valore se non è accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.

- per essere valido il titolo di viaggio deve riportare il numero della tessera di riconoscimento.

**- *Abbonamento settimanale lungo (12 viaggi)***

Ha validità dal primo all'ultimo giorno specificato sul tagliando di abbonamento.

Caratteristiche:

- non è valido la domenica e nei giorni festivi;
- dà diritto ad effettuare un numero pari a 12 viaggi entro il termine specificato nel tagliando di abbonamento;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;
- è personale, non cedibile e non ha valore se non è accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.
- per essere valido il titolo di viaggio deve riportare il numero della tessera di riconoscimento.

**- *Abbonamento mensile (50 o 60 corse)***

Ha validità dal primo all'ultimo giorno specificato sul tagliando di abbonamento.

Caratteristiche:

- non è valido la Domenica e nei giorni festivi;
- dà diritto ad effettuare un numero pari a 50 viaggi o a 60 viaggi entro il termine specificato nel tagliando di abbonamento;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;

- è personale, non cedibile e non ha valore se non è accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.
- per essere valido il titolo di viaggio deve riportare il numero della tessera di riconoscimento.

**- *Abbonamento Forze dell'Ordine (60 corse)***

Ha validità dal primo all'ultimo giorno specificato sul tagliando di abbonamento.

Caratteristiche:

- non è valido la Domenica e nei giorni festivi;
- può essere rilasciato esclusivamente agli appartenenti alle Forze dell'Ordine e dietro visione della tessera di appartenenza;
- dà diritto ad effettuare un numero pari a 50 viaggi o a 60 viaggi entro il termine specificato nel tagliando di abbonamento;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;
- è personale, non cedibile e non ha valore se non è accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.

**- *Abbonamento studenti.***

Ha validità dal primo all'ultimo giorno specificato sul tagliando di abbonamento.

Caratteristiche:

- non è valido alla domenica;
- dà diritto ad effettuare un numero pari a 50 viaggi entro il termine specificato nel tagliando di abbonamento;

- può essere utilizzato solo sulle corse scolastiche predisposte dalla Società e solo in determinati orari;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate del percorso per il quale è stato rilasciato;
- è personale, non cedibile e non ha valore se non è accompagnato dalla tessera di riconoscimento rilasciata dall'azienda.

- ***Altri titoli di viaggio***

- **tagliando militare**: è rilasciato dall'autorità Militare con la cartolina di precetto. Il militare deve recarsi presso la rivendita e consegnare il talloncino di viaggio allegato alla cartolina timbrata dall'ufficio emittente e ritirare quindi il biglietto ordinario corrispondente.

- **biglietto di servizio**: viene rilasciato dalla Direzione Generale della A.T.A. S.r.l. ed è nominativo. Deve essere sempre convalidato ed il titolare è tenuto ad esibire a richiesta un documento di identità.

- **tessera di libera circolazione**: viene rilasciata ad insindacabile decisione della Direzione Generale della A.T.A. S.r.l. e vale esclusivamente per i percorsi indicati. Il titolare è tenuto ad esibire a richiesta un documento di identità.

- **tessera regionale di libera circolazione**: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali della Regione Siciliana e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali, escluse le linee di gran turismo.

## **LA CARTA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Per potere garantire la maggiore soddisfazione dei clienti e soprattutto una costante e precisa opera di monitoraggio delle esigenze e della percezione del servizio da parte degli stessi, l'Azienda ha adottato una serie di strumenti atti alla raccolta dei dati e alla loro elaborazione.

In particolare l'Azienda si impegna ad attivare tutta una serie di procedure in precisi periodi ed in particolare:

- Verranno distribuite presso le agenzie, presso le vetture e presso la sede alcune copie del «Questionario di soddisfazione del cliente» (Mod. 09.01) nel quale chi volesse può inserire, in maniera anonima o personalizzata, le impressioni ricevute dal servizio erogato potendo anche, compilando l'apposito spazio, suggerire migliorie o cambiamenti;
- Verranno raccolti i dati inseriti nel Mod. 09.01 in un apposito modulo (Mod. 09.02 «Elaborazione dati di soddisfazione del cliente» atto a sintetizzare le impressioni generali dei clienti/utenti per avere una visione più generale della percezione del servizio erogato;
- Nei periodi successivi alla raccolta dei dati verrà convocata una riunione del CDA nel quale il RSQ relazionerà sui risultati ottenuti dall'opera di monitoraggio e porterà a conoscenza della Direzione eventuali azioni correttive per l'eliminazione delle non conformità evidenziate o delle eventuali azioni preventive da porre in essere per evitare che le non conformità si ripetano in avvenire. Tali risultati verranno poi pubblicati nelle schede modali, nelle quali si potrà dunque notare la soddisfazione del cliente costantemente aggiornata.