



Regione Siciliana

Assessorato Turismo, Comunicazioni e Trasporti

Dipartimento Trasporti e Comunicazioni

Servizio 1 Autotrasporto Persone

TRASPORTO PUBBLICO IN AUTOBUS
CARTA DEL PASSEGGERO

Palermo li 28 Luglio 2004

Il presente documento si prefigge di avviare un nuovo processo di comunicazione ed informazione nel rapporto tra le aziende di trasporto ed i passeggeri, con lo scopo di fornire proprio a questi gli strumenti necessari per conoscere diritti e doveri nell'ambito del pubblico servizio di trasporto.

Anticipando pertanto principi e regole che nel prossimo futuro concorreranno inevitabilmente a definire il nuovo rapporto tra la pubblica amministrazione ed i soggetti erogatori allorquando sarà varata dal Parlamento Regionale la riforma del TPL, nella sinergia di intenti che ormai da tempo caratterizza il rapporto tra il Dipartimento Trasporti della Regione Siciliana, i concessionari di autolinee e le Associazioni che li rappresentano, ritenendo ormai non prorogabile l'avvio di tutte quelle attività tese a garantire agli utenti trasparenza e informazione, si è redatta la presente "*Carta del Passeggero*" che, costituendo integrazione della Carta di Servizio di ogni Azienda vuole individuare gli obblighi di servizio cui sono tenute le aziende concessionarie nonché i diritti ed i doveri dei passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto nell'ambito della Regione Siciliana.

La sottoscrizione di questo documento da parte delle organizzazioni di categoria costituisce impegno per le aziende esercenti servizi di trasporto pubblico locale in concessione.

Il dirigente del servizio
(Arch. Tommaso Cusumano)

Il dirigente generale
(Avv. Giovanni Lo Bue)

Art. 1
(Accesso agli autobus)

L'accesso agli autobus adibiti a servizi di Trasporto Pubblico Locale è consentito esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi.

Se la fermata è “*a richiesta*”, il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire o di scendere dalla vettura.

La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente dalle porte prescritte; modalità differenti potranno essere valutate dal personale di servizio per sveltire le operazioni di salita e discesa nonché per agevolare l'accesso dei passeggeri con ridotte capacità motorie ed, in ogni caso, dei portatori di handicap.

Art. 2
(Comportamento a bordo)

Ai passeggeri degli autobus non è consentito:

- Salire o scendere quando la vettura è in marcia, viaggiare sui predellini o comunque aggrappati all'esterno delle vetture
- Distrarre od ostacolare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- Fumare a bordo delle vetture;
- Salire e scendere da porte diverse da quelle prescritte ed in luoghi diversi da quelli stabiliti per le fermate
- Utilizzare il servizio di trasporto pubblico senza biglietto o abbonamento o altro titolo che ne autorizzi la circolazione;
- Occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo i corridoi, le pedane e le porte;
- Sporcare, imbrattare, trafugare e/o danneggiare parti delle vetture e delle sue attrezzature di bordo;
- Tenere comportamenti che possano arrecare disagio, disturbo o danno alle persone;
- Utilizzare senza necessità il comando di apertura di emergenza delle porte;
- Esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se con scopo benefico, senza la preventiva autorizzazione dell'azienda concessionaria;
- Portare armi cariche (ad eccezione degli agenti di P.S. od equiparati), trasportare materiali esplosivi o infiammabili, acidi corrosivi, oggetti che presentano spigoli contundenti od appuntiti, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che

possano danneggiare o sporcare i viaggiatori e la vettura o costituire rischio per i passeggeri;

- Salire sugli autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche e/o psicofisiche tali da arrecare danno a sè e/o agli altri passeggeri o da non consentire il corretto utilizzo del servizio;
- Sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

I passeggeri sono tenuti a:

- Attenersi a tutte le prescrizioni ed alle formalità legate ai controlli di sicurezza;
- Cedere il posto ai mutilati ed agli invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti in vettura (art. 27 Legge 118/71);

e sono altresì invitati ad agevolare le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini non autosufficienti al seguito.

Art. 3

(Orari dei servizi di linea e Carta dei Servizi)

I concessionari di servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a rispettare gli orari e gli itinerari previsti per le autolinee in concessione

I concessionari di trasporto pubblico locale sono tenuti altresì, attraverso la propria rete di vendita, a rendere pubblici e consultabili dai passeggeri che ne facciano richiesta la Carta dei Servizi adottata dall'Azienda e gli orari delle relazioni di traffico di loro pertinenza.

Per i servizi urbani saranno resi pubblici gli orari di partenza delle corse dai capilinea. La relativa documentazione dovrà essere disponibile presso i locali aziendali e presso le rivendite adibite all'emissione di biglietti e/o di abbonamenti

Per i servizi extraurbani, copia dell'orario delle corse esercitate dall'Azienda e copia della Carta dei Servizi dovranno essere tenute sempre a disposizione dei passeggeri sull'autobus e consegnate, a richiesta, attraverso la propria rete di vendita diretta.

In ogni caso tutte le informazioni riguardanti le attività di trasporto espletate e le relative Carte dei Servizi dovranno essere pubblicate all'interno dei siti internet aziendali, ove esistenti.

In caso di modifica degli orari dovuta ad iniziativa dei concessionari, questi dovranno preavvertire gli utenti almeno 15 giorni prima del cambiamento con idonei avvisi affissi nei punti vendita e/o alle fermate nonchè sugli autobus utilizzati nei percorsi soggetti a modifica e pubblicati sul sito internet aziendale, ove esistente.

Art. 4
(*Titoli di viaggio*)

Il costo dei biglietti di corsa semplice (c.s.) e di andata e ritorno (a.r.), le tipologie e gli importi degli abbonamenti per i servizi extraurbani e le tariffe minime di corsa semplice per i servizi urbani sono stabiliti dalla Regione Siciliana con decreto dell'Assessore al Turismo, le Comunicazioni ed i Trasporti.

I concessionari dei servizi extraurbani, attraverso la propria rete di informazione e vendita informano i passeggeri del costo del biglietto delle relazioni di traffico di loro pertinenza.

I passeggeri dei servizi di trasporto urbano ed extraurbano devono salire a bordo degli autobus muniti di regolare titolo di viaggio acquistato a terra.

Per l'utilizzo dei *servizi di trasporto urbano* è possibile acquistare il biglietto a bordo degli autobus quando il mezzo effettua la sosta al capolinea o in altre zone dove, a giudizio dell'autista, non si crea intralcio al servizio ed alla circolazione stradale con il pagamento della maggiorazione prevista dalle tariffe regionali. Tale maggiorazione non è applicabile nella fascia oraria compresa tra le ore 20,31 e le 6,29 del giorno successivo e nei giorni festivi.

I concessionari dei *servizi di trasporto extraurbano*, in relazione alla diffusione nel territorio servito dalla loro rete di vendita, possono essere autorizzati dal Dipartimento Trasporti della Regione Siciliana ad emettere titoli di viaggio solo nei punti vendita a terra e ad applicare agli stessi titoli venduti a bordo degli autobus la maggiorazione prevista dalle tariffe regionali. Tale maggiorazione non è applicabile nella fascia oraria compresa tra le ore 20,31 e le 6,29 del giorno successivo e nei giorni festivi.

Per l'utilizzo dei servizi di trasporto extraurbano, all'atto della salita, i passeggeri devono esibire al conducente dell'autobus il titolo di viaggio, biglietto, tessera di abbonamento od altro titolo di libera circolazione.

In caso di servizi che lo prevedano i passeggeri dovranno obliterare i biglietti utilizzando gli appositi dispositivi a bordo; in caso di cattivo o mancato funzionamento dell'apparecchiatura, il passeggero deve darne immediata comunicazione al conducente attenendosi alle sue indicazioni.

Il titolo di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità e comunque fino al termine del viaggio.

In caso di variazione delle tariffe o delle tipologie di biglietti i possessori di titoli di viaggio non più in vigore possono comunque utilizzarli senza maggiorazione alcuna entro 50

giorni dalla data di scadenza della validità. In seguito i titoli di viaggio scaduti non potranno essere più utilizzati ed il loro possessore non avrà diritto ad alcun rimborso.

Questa possibilità deve essere esplicitamente prevista pure nella Carta dei Servizi di ogni azienda.

In caso di mancato utilizzo, anche parziale, smarrimento, deterioramento o furto del titolo di viaggio non nominativo non è dovuto alcun rimborso.

In caso di smarrimento, deterioramento o furto, gli abbonamenti personali intestati sono riemettibili previo pagamento di una penale del 50% del prezzo, oltre al costo di riemissione della tessera di riconoscimento.

Art. 5 *(Trasporto bagagli)*

Sia per i trasporti urbani che per quelli extraurbani, per ciascun passeggero è ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 30 e di peso minore a Kg. 10.

Per i trasporti urbani di bagagli fino alle dimensioni di cm. 50 x 60 x 80, può essere previsto da parte delle aziende concessionarie il pagamento di un biglietto, per ogni bagaglio, di importo pari al costo della corsa e che bagagli di volume superiore non possono trovare accesso a bordo.

Sono comunque esclusi da ogni forma di pagamento i bagagli di corredo scolastico ed i bagagli a mano di piccole dimensioni.

Nei servizi extraurbani regionali è consentito il trasporto gratuito, oltre che di un bagaglio a mano da riporre nelle apposite cappelliere di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 30, di un bagaglio al seguito, da riporre a cura del passeggero nell'apposito vano portabagagli del veicolo, di dimensioni massime di cm 50 x 60 x 80 e peso non superiore a kg. 20. Oltre tali limiti deve essere corrisposta una tariffa corrispondente al biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore bagaglio.

Per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di bagagli non al seguito di passeggeri trasportati.

Negli autobus adibiti ai servizi extraurbani regionali il vano bagagli è incustodito ed a disposizione del passeggero che provvede direttamente al deposito ed al prelievo del bagaglio che non viene preso in carico dal conducente. Il conducente ha l'obbligo di effettuare le fermate

nelle zone autorizzate e di assicurarsi che il passeggero provveda alla presa dei bagagli senza rischi per la propria incolumità.

Il vettore non risponde della perdita di bagagli e non ha obbligo di custodia e vigilanza degli stessi.

Non è consentito il trasporto, sia come bagaglio a mano che come bagaglio al seguito, di oggetti pericolosi, di prodotti infiammabili, di esplosivi e di colli/bagagli maleodoranti, nonché di liquidi trasportati in taniche di oltre i 3 litri.

Il vettore risponde dello smarrimento o del danneggiamento del bagaglio solamente per cause riconducibili alla responsabilità dirette del vettore. Si procederà al rimborso in caso di dolo o colpa grave e comunque nel limite massimo di €100 a collo e €200 a viaggiatore.

I reclami per la perdita o l'avaria dei bagagli dovranno essere comunicati dal passeggero immediatamente all'arrivo al personale di bordo e successivamente confermati con nota raccomandata e corredati da regolare denuncia inoltrata all'Autorità di Pubblica Sicurezza non oltre 10 giorni dalla fine del viaggio.

Le aziende di trasporto possono comunque, nel rispetto dei parametri della qualità del servizio cui tendono, stipulare specifiche polizze assicurative per la copertura di danni e/o smarrimento di bagagli.

Di tutte le condizioni di trasporto bagagli il vettore dà notizia al viaggiatore attraverso la stampa, anche in forma sintetica, nei titoli di viaggio, nella Carta dei Servizi, negli orari, a bordo degli autobus, nei siti internet e con ogni altro idoneo mezzo di informazione.

Le Carte dei Servizi devono inoltre riportare le informazioni sui luoghi di custodia degli oggetti smarriti e sulle procedure per il rientro in possesso.

Art. 6 *(Trasporto bambini)*

Nei *servizi di trasporto urbano* i bambini di statura inferiore ad un metro devono essere accompagnati da un passeggero adulto.

I concessionari dei *servizi di trasporto urbano* identificheranno con apposito logo gli autobus sui quali sarà consentito salire con al seguito bambini in carrozzella od in passeggini. Il conducente di questi mezzi agevolerà la salita e la discesa aspettando il tempo necessario mentre sarà cura e responsabilità dell'accompagnatore assicurare la carrozzella od il passeggino alle trattenute indicate a bordo.

Art. 7
(Trasporto animali)

E' consentito il trasporto di animali purché di piccola taglia e ricoverati, per tutta la durata del viaggio, in idonee gabbie, non superiori a quanto previsto dai limiti e dimensioni previsti dal trasporto bagagli.

Il viaggio con animali al seguito su autolinee extraurbane deve essere preventivamente richiesto.

Il trasporto di animali domestici può essere limitato o rifiutato, a giudizio dell'autista, per esigenze di affollamento del mezzo, per l'insorgere di sintomatologie allergiche in altri passeggeri, per il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, per disturbi arrecati agli altri passeggeri od al conducente, etc...

Nei casi precedenti il passeggero con animali al seguito può essere invitato ad abbandonare il veicolo ovvero a servirsi di mezzi della stessa ditta in orari diversi.

Il passeggero rifiutato che non intende avvalersi dell'uso di autobus della stessa ditta in orari diversi da quello originario non ha diritto al rimborso del titolo di viaggio.

Il viaggio con animali al seguito comporta il pagamento del biglietto di viaggio.

I passeggeri non vedenti sono esentati dal pagamento del biglietto e dalla prenotazione per il proprio cane accompagnatore che comunque dovrà essere munito di museruola a maglie fitte e tenuto al guinzaglio.

Se l'animale insudicia o deteriora il mezzo durante il trasporto, la persona che lo accompagna è tenuta a risarcire il danno. Il rilevamento di questi fatti da parte del personale dell'azienda comporta l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza diritto al rimborso del biglietto.

Art. 8
(Riserva e prenotazione di posti)

Le Aziende concessionarie possono effettuare anche *servizi di trasporto extraurbano con prenotazione* del viaggio ed indicazione del posto a sedere. In questi casi le aziende possono emettere biglietti maggiorati del costo dovuto per il *diritto di prenotazione*.

In presenza di autolinee extraurbane con prenotazione del viaggio, i posti destinati ai passeggeri non prenotati non possono essere meno del 20% di quelli complessivamente disponibili nell'autobus ed i posti prenotati dovranno essere immediatamente individuabili.

Art. 9
(Servizi minimi garantiti in caso di sciopero)

In riferimento alla normativa vigente che prevede i servizi minimi garantiti in caso di sciopero delle varie Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori, l'effettuazione dei servizi garantiti sarà assicurata secondo le norme di legge.

I concessionari dei servizi urbani e di quelli extraurbani, con idonee comunicazioni da fornire anche a bordo degli autobus devono dare la massima diffusione delle fasce giornaliere in cui viene garantito il servizio minimo di trasporto.

Palermo lì 28 Luglio 2004

Il presente documento, sottoscritto dalle parti costituisce impegno ed integrazione della Carta dei Servizi di ciascuna azienda concessionaria.

A.N.A.V. – Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori –

A.S.S.T.R.A Sicilia – Associazione Servizi Trasporti

Consorzio CESAP

Dirigente del Servizio
(Arch. Tommaso Cusumano)

Dirigente Generale
(Avv. Giovanni Lo Bue)

L'Assessore
(On.le Dott. Francesco Cascio)