

## **Le regole del viaggio – Condizioni di trasporto**

**AST SPA** vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico; in questo modo intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra cittadini e personale viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

### **Art. 1 - Le informazioni**

**AST SPA** informa i clienti sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, pubblicando tutte le informazioni relative ai servizi offerti sul sito internet dell'azienda ([www.aziendasicilianatrasporti.it](http://www.aziendasicilianatrasporti.it); [www.astsicilia.it](http://www.astsicilia.it)).

Anche eventuali modifiche di percorsi e orari verranno comunicate tramite il sito internet.

In caso di deviazione improvvisa o incidente, i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Per informazioni è possibile rivolgersi al centralino della Direzione Generale presidiato in orari d'ufficio al n. 0916208000.

### **Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa**

*Per salire:*

- ✦ le fermate dei bus sono a richiesta;
- ✦ alla fermata segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
- ✦ servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica;
- ✦ è vietato salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento.

*Durante il viaggio:*

- ✦ i passeggeri dovranno immediatamente trovare posto a sedere, utilizzando le poltrone libere, laddove non sia previsto il viaggio in piedi;
- ✦ è vietato occupare più di un posto a sedere;
- ✦ per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è vietato fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- ✦ è vietato alzarsi dal proprio posto a sedere con il mezzo ancora in movimento
- ✦ è vietato sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo;
- ✦ sull'autobus, che è un mezzo pubblico, è vietato fumare;
- ✦ dovranno essere adottati comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, onde evitare disagi e disturbi;

- ✦ è consentito l'uso dei telefoni cellulari salvo specifico divieto. A riguardo è buona norma di cortesia l'uso dell'auricolare e di toni contenuti;
- ✦ dovranno essere adottati, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorire il regolare svolgimento del servizio;
- ✦ è vietata la presenza a bordo di persone in stato di ubriachezza;
- ✦ è possibile rivolgersi al conducente per informazioni durante la sosta. I conducenti espongono bene in vista il tesserino di riconoscimento e sono tenuti a fornire la propria matricola aziendale qualora sia richiesta in modo da garantire la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio;
- ✦ **AST SPA** intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo un adeguato standard di igiene e pulizia dei mezzi: è necessario contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando e non danneggiando;
- ✦ è vietato rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
- ✦ per motivi di sicurezza è vietato usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità;
- ✦ è vietato trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
- ✦ è vietato portare o trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
- ✦ è vietato, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe; esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico. Sui mezzi aziendali è vietata ogni forma di accattonaggio;
- ✦ è obbligatorio consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sull'autobus, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio del responsabile del Movimento della struttura territorialmente competente e riconsegnati a richiesta.

*Per scendere:*

- ✦ segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata;
- ✦ servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
- ✦ è vietato chiedere all'autista di scendere fuori fermata. La discesa è consentita solo all'interno delle aree definite.

### **Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica**

- ✦ All'inizio del viaggio il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti ordinari, varie tipologie di abbonamento, etc...);

- ⊕ Al fine di evitare ritardi nelle procedure di acquisto del titolo di viaggio in vettura, se ne consiglia l'acquisto preventivo, eccezionalmente l'utente potrà acquistarlo anche a bordo prima dell'inizio del viaggio;
- ⊕ Il titolo di viaggio sarà considerato valido sia in formato cartaceo che digitale;
- ⊕ il biglietto deve essere obliterato tramite apposito dispositivo a bordo prima dell'inizio della corsa, in caso di malfunzionamento del dispositivo sarà il conducente a validare il titolo di viaggio;
- ⊕ qualsiasi tipo di biglietto sarà valido per 30 gg dalla data di acquisto; il biglietto scaduto e non utilizzato non avrà validità e non sarà rimborsabile;
- ⊕ il biglietto di A/R va convalidato in andata e conservato per essere esibito per la tratta di ritorno che potrà avvenire al massimo entro una settimana di tempo dalla prima convalida (7 gg.); scaduto tale termine il viaggiatore non potrà più utilizzare il biglietto senza nessun diritto al rimborso;
- ⊕ l'abbonamento è personale e non è cedibile e, se presentato da persona diversa dal titolare, verrà ritirato ed annullato senza pregiudizio alcuno per l'Azienda del diritto di procedere legalmente contro chi se ne fosse illecitamente servito;
- ⊕ gli abbonamenti sono di due tipologie: settimanali e mensili;
  - gli abbonamenti settimanali sono di due tipi: 10 corse e 12 corse e valgono per il numero di corse stabilito e da effettuare entro 7 gg dalla prima obliterazione o dalla data di validità indicata nell'abbonamento;
  - gli abbonamenti mensili sono di tre tipologie: 40 corse, 50 corse e 60 corse e valgono per il numero di corse stabilito e da effettuare entro 30 gg dalla prima obliterazione o dalla data di validità indicata nell'abbonamento;
  - l'eventuale mancato utilizzo per il numero di corse previste dall'abbonamento non dà diritto a restituzioni o rimborsi;
  - tutti passeggeri, sia muniti di biglietti semplici sia di abbonamenti, sono tenuti a validare ogni corsa di cui usufruiscono;
- ⊕ i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio correttamente validato al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale;
- ⊕ il documento di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato;
- ⊕ Il titolo di viaggio alterato o falsificato sarà trattenuto da parte del personale dell'Azienda. Il contravventore, in tal caso, sarà assoggettato al pagamento del servizio ed alle penalità

previste dalle vigenti leggi e dai regolamenti e l'Azienda valuterà la possibilità di denuncia all'Autorità Giudiziaria;

- ✦ non è ammesso l'indennizzo o il rimborso del prezzo pagato in caso di sospensione, totale o parziale, del servizio disposta dal vettore per causa di forza maggiore;
- ✦ in caso di smarrimento dell'abbonamento l'utente dovrà chiederne un duplicato via mail allegando denuncia alle forze dell'ordine; il duplicato consentirà di effettuare solo le corse ancora dovute; laddove il titolo di viaggio sia acquistato tramite applicazione la copia sarà sempre disponibile online mentre laddove l'acquisto venga effettuato tramite recapitista, il duplicato dovrà essere richiesto al recapitista in questione.

#### **Art. 4. - Trasporto bambini**

- ✦ I bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente;
- ✦ per ragioni di sicurezza è vietato salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque ripiegati e riposti nel vano bagagli e rientrare nei limiti stabiliti nel successivo articolo 6.

#### **Art. 5. - Trasporto animali**

- ✦ I cani guida per non vedenti, muniti di museruola, possono salire liberamente sui mezzi aziendali;
- ✦ gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti, le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x25 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); gli animali di media e grossa taglia possono viaggiare, a pagamento, dentro apposite gabbie o contenitori protetti che, comunque, non superino le dimensioni massime consentite per il trasporto di oggetti, così come indicato all'articolo successivo (cm 40x60x80);
- ✦ se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

#### **Art. 6. - Trasporto bagagli**

- ✦ Ciascun viaggiatore avrà diritto di portare con sé gratuitamente un solo bagaglio di dimensione non superiore a cm 50x30x25 e di peso non superiore a Kg 10. Il bagaglio deve essere inserito negli appositi alloggiamenti se presenti o tenuto in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri e, comunque, non deve occupare posti a sedere;
- ✦ i bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto, e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80;

- ⊕ ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli;
- ⊕ i bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e alla sorveglianza del viaggiatore, poiché non vengono presi in consegna;
- ⊕ il vano bagagli è incustodito; viene messo a disposizione del viaggiatore che provvede direttamente al deposito e al prelievo del proprio bagaglio. L'Azienda non risponde di eventuali danni o sottrazioni di bagagli o di altri oggetti a seguito del viaggiatore;
- ⊕ i bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi ai passeggeri.

#### **Art. 6. - Trasporto biciclette e monopattini**

- ⊕ È previsto unicamente il trasporto di biciclette elettriche pieghevoli o che abbiano un ingombro non superiore a quanto previsto di seguito. Il trasporto della bicicletta, dei monopattini e degli altri mezzi di micromobilità elettrica è consentito sui mezzi aziendali a discrezione dell'autista ed a condizione che ci sia spazio a sufficienza nel vano bagagli, previa rimozione del circuito elettrico. È consentito il trasporto di una sola bicicletta per passeggero.
- ⊕ È ammesso il trasporto di una bicicletta pieghevole o smontata per passeggero, senza l'obbligo di riporla in alcuna sacca, purché le dimensioni non siano superiori a 80x110x40 cm. La bicicletta deve essere ripiegata prima dell'accesso sul bus e restare piegata per l'intera durata del viaggio, sino all'uscita. È vietato il trasporto di tandem e ciclomotori.
- ⊕ MONOPATTINI ELETTRICI E A SPINTA E SEGWAY: seguono le regole delle biciclette pieghevoli; quindi, devono essere ripiegati e non superare le dimensioni di 80x110x40 cm e contenuti dentro una sacca ignifuga per ragioni di sicurezza.
- ⊕ HOVERBOARD e MONOWHEEL: possono essere trasportati soltanto se le loro dimensioni massime non superano, anche per un solo lato, i 90 cm.

#### **Art. 7. – Accessibilità**

Accesso passeggeri con ridotta mobilità, il servizio è disponibile, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi dotati di supporti specifici, per tutti coloro che ne facciano richiesta con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi al fine di organizzare un servizio adeguato alle specifiche esigenze.

La richiesta viene effettuata online inviando una e-mail all'indirizzo [info@astsicilia.it](mailto:info@astsicilia.it)

#### **Art. 8. – Trattamento dati personali**

Il trattamento dei dati personali viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003. Le finalità e modalità del trattamento sono riportate nell'informativa presente su [www.aziendasicilianatrasporti.it](http://www.aziendasicilianatrasporti.it).

#### **Art. 9. – Reclami**

È possibile presentare un reclamo inviando una e-mail all'indirizzo [info@astsicilia.it](mailto:info@astsicilia.it), nella e-mail è necessario specificare gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Cliente;
  2. i riferimenti identificativi del titolo di viaggio se esistente o copia dello stesso;
  3. i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione, fermata di salita e discesa completa di indirizzo) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero di matricola del bus, se conosciuto.
  4. la descrizione del disservizio subito.
- È possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare.

Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

- Non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio.
- Non sono previsti rimborsi di titoli di viaggio qualora il servizio di trasporto pubblico locale subisca sospensioni, interruzioni o ritardi per cause di forza maggiore e non dipendenti da AST S.p.A.
- Non è previsto il rimborso dei titoli di viaggio che l'utente non ha utilizzato (o che ha utilizzato solo in parte) per propria scelta o per motivi personali.
- In caso di pagamenti online (sito o app) se risultano addebiti anomali sarà necessario scrivere una e-mail all'indirizzo [info@astsicilia.it](mailto:info@astsicilia.it) allegando copia del biglietto o abbonamento ed evidenza del doppio addebito e/o altra anomalia vedi art. 10.
- Se il biglietto non vi è arrivato dopo averlo comprato inviate una mail richiedendone copia all'indirizzo [info@astsicilia.it](mailto:info@astsicilia.it)

#### **Art. 10. – Rimborso di biglietti e abbonamenti parzialmente utilizzati o non utilizzabili**

Il regolamento tariffario regionale stabilisce che gli operatori di trasporto pubblico rimborsino biglietti e abbonamenti ancora in corso di validità (entro 180 giorni dalla loro emissione) secondo le modalità che riportiamo in questa pagina.

Si precisa altresì che il rimborso del titolo di viaggio, trattandosi di biglietti aperti potrà essere richiesto solo in determinati casi. Segue casistica:

1. l'utente **non** avrà diritto al rimborso se non ci sono posti disponibili nella corsa di suo interesse perché potrà utilizzare il titolo di viaggio in altra occasione;
2. l'utente **non** avrà diritto al rimborso per ragioni imputabili all'utente;
3. l'utente **non** avrà diritto al rimborso in caso di avaria o smarrimento del bagaglio salvo quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011;
4. l'utente **avrà** diritto al rimborso del 50 % del titolo di viaggio se la corsa non viene effettuata per un guasto del mezzo che non è sostituito con un mezzo alternativo ovvero se il ritardo è superiore alle due ore;

#### **Art. 11. – Concessioni di viaggio gratuite**

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse, esclusivamente per motivi di servizio, gli appartenenti alle Forze dell'Ordine che dovranno compilare sotto la propria responsabilità un modulo da richiedere all'autista come previsto dal Decreto Regionale predisposto annualmente e fino alla relativa copertura economica.

#### **Art. 12. – Oggetti smarriti**

Gli oggetti dimenticati sui bus e ritrovati dagli autisti o dal personale delle pulizie vengono consegnati agli uffici Movimento delle rispettive sedi di competenza territoriale, pertanto si invitano gli utenti a scrivere una mail all'indirizzo: [info@astsicilia.it](mailto:info@astsicilia.it) specificando la corsa con luogo di partenza e di arrivo e gli orari della stessa, indicando altresì un recapito telefonico, sarà cura dell'utente occuparsi del recupero degli oggetti smarriti e/o provvedere ai relativi costi di spedizione.

#### **Art. 13. – Servizi garantiti in caso di sciopero**

In caso di sciopero il servizio sarà erogato *nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge. Più precisamente la copertura del servizio in caso di protesta sindacale è garantita dalle ore 06.30 alle ore 09.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30 (legge n. 146 del 12.06.1990).*

#### **Le "regole del viaggio" intendono favorire la collaborazione fra AST e i suoi clienti**

**AST** ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed **AST**: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti

movimento e traffico, gli operatori addetti al servizio telefonico) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

#### **Tutto il personale a contatto con il pubblico:**

- ✦ nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- ✦ risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- ✦ evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- ✦ si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

#### **La trasparenza e la rintracciabilità**

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene esposto bene in vista durante il servizio.

#### **Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:**

- ✦ non fuma in vettura;
- ✦ non legge libri o giornali durante la guida;
- ✦ può utilizzare, durante la guida, apparecchi radiotelefonici aziendali con auricolare e per motivi legati all'espletamento del servizio;
- ✦ pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- ✦ agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- ✦ fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- ✦ evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- ✦ spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai 2 minuti;
- ✦ aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

#### **La cura della persona**

Il personale di contatto:

- ✦ cura il proprio aspetto personale;
- ✦ indossa un abbigliamento decoroso e pulito;



- ✚ indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

### **Responsabilità dell'utenza**

L'utente è responsabile dei danni provocati durante il viaggio sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

### **Applicazione dei diritti dei passeggeri**

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Di seguito si riportano sinteticamente le disposizioni che si applicano ai passeggeri che viaggiano con **servizi regolari** il cui punto di imbarco o sbarco sia situato all'interno dell'Unione europea (UE) e la distanza prevista del servizio **sia pari o superiore a 250 km.**

#### ***Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie:***

AST S.p.A. applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.

#### ***Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta:***

Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, AST S.p.A. non rifiuta il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di AST S.p.A., in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

#### ***Diritto all'informazione:***

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure sul sito internet aziendale. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta.

#### ***Applicazione dei diritti dei passeggeri:***

Il Decreto Legislativo 169/2014 all'art.3 comma 1, ha individuato nell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) l'Organo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE n.181/2011 e

dell'applicazione del regime sanzionatorio. Il passeggero, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo al vettore, può presentare reclamo a tale Autorità per presunte infrazioni al Regolamento secondo le modalità dalla stessa stabilite.

Le tariffe applicate ai servizi extraurbani sono regolate da Decreto Assessoriale del 07.10.2013 (pubblicato in Gazzetta n. 48 del 25.10.2013) in relazione ai chilometri della tratta di viaggio; lo stesso Decreto stabilisce le tariffe minime applicabili in ambito urbano.