

# ***CARTA della MOBILITÀ*** ***ed. 2020***



**SAIS TRASPORTI S.P.A.**

**Sede Legale: Via Portello, 32/a – 90135 PALERMO (PA)**

**[info@SAIStrasporti.it](mailto:info@SAIStrasporti.it)**

Autolinee extraurbane regionali e interregionali

Noleggio autobus con conducente

Servizi Turistici

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>4</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>4</b>
<b>NORME E PRINCIPI ISPIRATORI</b>	<b>5</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>6</b>
<b>SEZIONE I: SAIS TRASPORTI S.P.A.</b>	<b>7</b>
<b>SISTEMI CERTIFICATI</b>	<b>7</b>
<b>SEZIONE II: I SERVIZI DI SAIS TRASPORTI S.P.A.</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE:</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZI REGIONALI</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZI INTERREGIONALI</b>	<b>8</b>
<b>SERVIZI TURISTICI</b>	<b>9</b>
<b>NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE</b>	<b>9</b>
<b>ORARI DEI SERVIZIO DI LINEA</b>	<b>9</b>
<b>SEZIONE III: TITOLI DI VIAGGIO</b>	<b>10</b>
<b>TITOLO DI VIAGGIO</b>	<b>10</b>
<b>CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO</b>	<b>10</b>
<b>TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	<b>10</b>
<b>CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO</b>	<b>10</b>
<b>CAMBIO ORARIO</b>	<b>11</b>
<b>AUTOLINEE INTERREGIONALI</b>	<b>11</b>
<b>CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO</b>	<b>11</b>
<b>CAMBIO DATA E ANNULLAMENTO</b>	<b>12</b>
<b>FATTURAZIONE</b>	<b>12</b>
<b>SEZIONE IV: DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO</b>	<b>13</b>

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

<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	<b>13</b>
<b>CONTRATTO DI TRASPORTO</b>	<b>13</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO</b>	<b>14</b>
<b>DIRITTI</b>	<b>14</b>
<b>DOVERI</b>	<b>14</b>
<b>DISINFEZIONE DEI MEZZI</b>	<b>15</b>
<b>PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA</b>	<b>15</b>
<b>TRASPORTO DI MINORI</b>	<b>16</b>
<b>TRASPORTO DI ANIMALI</b>	<b>17</b>
<b>TRASPORTO DI BAGAGLI</b>	<b>17</b>
<b>DOVERI DEL CONDUCENTE</b>	<b>19</b>
<b>REGOLAMENTO A BORDO</b>	<b>19</b>
<b>PRIVACY</b>	<b>20</b>

**SEZIONE V: CANCELLAZIONE, RITARDO E INCIDENTE (per servizi di trasporto pari o superiore a 250 km)**

<b>CANCELLAZIONE E RITARDO PROLUNGATO</b>	<b>22</b>
<b>GUASTO O INCIDENTE</b>	<b>22</b>
<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>23</b>
<b>RECLAMI DI SECONDA ISTANZA</b>	<b>23</b>

**SEZIONE VI: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

<b>GENERALITÀ</b>	<b>25</b>
<b>IL MONITORAGGIO</b>	<b>25</b>

**SEZIONE VII: VIAGGIARE SICURI**

<b>LA FASE 3 DEL TRASPORTO PUBBLICO IN SAIS TRASPORTI S.P.A.</b>	<b>27</b>
<b>COMPORAMENTI DI VIAGGIO</b>	<b>27</b>

<b>CONTATTI</b>	<b>28</b>
-----------------	-----------

## COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La carta della mobilità è la Carta dei servizi del settore della mobilità e rappresenta uno **strumento essenziale di dialogo** tra collettività, cittadino-cliente e azienda che eroga il servizio.



Contiene molteplici informazioni sulle attività svolte e rappresenta un vero e proprio vademecum tascabile utile ad agevolare l'uso dei servizi offerti; costituisce inoltre un valido strumento di misura e monitoraggio dei parametri di efficacia ed efficienza del servizio erogato, conoscendone i risultati ottenuti da SAIS Trasporti durante l'anno e gli impegni assunti per il successivo.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità è stata redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Decreto Legge n. 163 del 12.5.1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11.7.1995;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- D. Lgs. 169/2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

- Le disposizioni previste dal Contratto di Affidamento provvisorio stipulato tra SAIS TRASPORTI S.P.A. e Regione Sicilia.

## NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta della mobilità traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."*, concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che *"ogni cittadino dell' Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri..."*.

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/95 n.° 163 convertito in Legge 11/07/95 n.° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/98.

La Carta della Mobilità rispetta il Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

Il suddetto Regolamento stabilisce le regole che disciplinano il trasporto con autobus per quanto riguarda:

- la non discriminazione fra i passeggeri;
- i diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo dell'autobus;
- l'assistenza obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità o mobilità ridotta;
- i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo;
- le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- il danneggiamento dei bagagli;
- il trattamento dei reclami.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Equaglianza e imparzialità**

È esclusa ogni forma di discriminazione, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 169/2014, art. 5 e dal Reg. (UE) n. 181/2011 art. 13. I principi informativi delle attività di SAIS Trasporti sono l'equità e la obiettività. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

- **Continuità**

Si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, eventi pandemici, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Efficienza ed efficacia**

SAIS Trasporti, nell'ambito delle proprie competenze, adotta gli interventi necessari a garantire un servizio efficiente nel rispetto degli standard di qualità prefissati.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti.

### **DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

La Carta della mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale, [www.saistrasporti.it](http://www.saistrasporti.it) e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Palermo (PA).

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

## SEZIONE I - SAIS TRASPORTI S.P.A.

L'Azienda SAIS TRASPORTI S.P.A. è costituita in forma di Società per Azioni.

SAIS Trasporti rappresenta una fra le più antiche società di trasporto pubblico operanti in Sicilia. L'Azienda opera prevalentemente nelle province di Palermo, Catania, Agrigento, Caltanissetta ed Enna, rappresentando per i comuni serviti il principale servizio di trasporto pubblico disciplinato da un Contratto di Affidamento Provvisorio Rep. N. 238 stipulato il 04/10/2007 tra la Regione Sicilia e la Società SAIS TRASPORTI S.P.A.

SAIS Trasporti effettua, Inoltre, collegamenti interregionali giornalieri da e per la Sicilia con le seguenti Regioni: SICILIA – CALABRIA - CAMPANIA – BASILICATA – PUGLIA – ROMA – TOSCANA – BOLOGNA.

L'azienda attua servizi turistici stagionali che consistono nella visita delle città di Ragusa, Ibla, Modica e Scicli con autobus scoperti con fermate intermedie nella modalità hop-on/hop-off. A bordo è disponibile un commentario audio in 5 lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo.

E' in possesso dell'Autorizzazione Regionale n. **PA0034** del **18/05/2006** rilasciata dall'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003 per il noleggio bus con conducente.

La direzione di SAIS Trasporti ha definito la propria Carta della Mobilità, che costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto.

### SISTEMI CERTIFICATI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate SAIS Trasporti è stata oggetto, nel 2020, dell'audit di sorveglianza/rinnovo del Sistema di gestione Qualità secondo la norma di certificazione UNI EN ISO 9001:2015 nonché dell'audit per la certificazione dei Sistemi di gestione per l'Ambiente e per la Sicurezza delle Informazioni (norme UNI EN ISO 14001:2015 e ISO 27001) da parte di enti di certificazione accreditati.

EROGAZIONE DI SERVIZI DI AUTOLINEE E NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE.



## SEZIONE II – I SERVIZI DI SAIS TRASPORTI S.P.A.

### SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

SAIS Trasporti svolge servizi di linea di tipo extraurbano e interregionale.

### AUTOLINEE REGIONALI

- Agrigento – Caltanissetta – Enna – Aeroporto di Catania
- Campobello - Palermo
- Caltanissetta - Palermo
- Caltanissetta - Cefalù
- Marianopoli - Palermo
- Montedoro - Palermo
- Palermo – Polizzi – Petralia – Gangi - Nicosia
- Sclafani Bagni - Caltavuturo - Palermo
- Petralia Soprana - Caltavuturo - Cefalù
- Alimena - Palermo
- Gangi - Geraci Siculo - Cefalù - Palermo
- Valledolmo - Vallelunga Pratameno - Marianopoli - Caltanissetta
- Serradifalco – Gela
- Serradifalco - San Cataldo - Caltanissetta
- Riesi – Sommatino – Delia-Canicattì
- Campobello di Licata - Ravanusa - Sommatino - Caltanissetta
- Licata - Ravanusa - Campobello di Licata - Canicattì - Serradifalco - Caltanissetta
- Acquaviva Platani – Mussomeli - Caltanissetta
- Caltanissetta - Serradifalco – Mussomeli
- Petralia – Resuttano - Caltanissetta
- Resuttano - Caltanissetta
- Agrigento - Favara - Castrolibero - Canicattì
- Grotte – Racalmuto - Canicattì
- Agrigento - Ravanusa, con diramazione Naro
- Mussomeli - Agrigento dir. Campofranco
- Alimena - Bompietro - Locati - Gangi
- Geraci - Polizzi Generosa

- Sommatino – Catania
- Riesi – Caltanissetta
- Mazzarino – Caltanissetta
- Riesi – Mazzarino – Pietraperzia – Caltanissetta

### AUTOLINEE INTERREGIONALI

Collegamenti giornalieri da e per la Sicilia con le seguenti Regioni:

SICILIA – CALABRIA - CAMPANIA – BASILICATA – PUGLIA – ROMA – TOSCANA – BOLOGNA.

### SERVIZI TURISTICI

SAIS Trasporti effettua servizi turistici stagionali nelle città di Ragusa, Ibla, Modica e Scicli con autobus scoperti con fermate intermedie nei luoghi di interesse, nella modalità hop-on/hop-off.

Le informazioni sugli orari, i percorsi e le tariffe sono reperibili sul sito [www.ragusatourbus.com](http://www.ragusatourbus.com).

### NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE

SAIS Trasporti è in possesso dell'Autorizzazione Regionale n. PA0034 del 18/05/2006 rilasciata dall'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Sicilia, secondo la Legge n. 218/2003 e la L.R. n. 20/2003.

Le richieste vanno inviate a [info@SAIStrasporti.it](mailto:info@SAIStrasporti.it)

### ORARI DEL SERVIZIO DI LINEA

Si possono trovare informazioni sugli orari del servizio di trasporto:

- ☞ sul Sito internet [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it);
- ☞ sull'App "SAIS Trasporti"<sup>1</sup>;
- ☞ presso le **Biglietterie** (negli orari aperti al pubblico), i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), nella Sezione "Biglietterie".
- ☞ tramite Call center – 331.8313720;

SAIS Trasporti si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, eventi pandemici, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla Legge n. 83 del 11 Aprile 2000, ex L. 146/90, che regola il diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e salvaguardia i diritti della persona costituzionalmente tutelati.

---

<sup>1</sup> Sull'APP si trovano SOLO gli orari delle linee INTERREGIONALI. Per gli orari delle linee REGIONALI contattare le biglietterie.

## SEZIONE III – TITOLI DI VIAGGIO

### TITOLO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- **ON LINE** dal sito aziendale [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), nell'apposita sezione "Acquista online"<sup>2</sup>;
- tramite **APP "SAIS TRASPORTI"**;
- presso le **BIGLIETTERIE SAIS TRASPORTI** (negli orari di apertura al pubblico) i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), nella Sezione "Biglietterie" o presso rivenditori autorizzati;
- **A BORDO DELL'AUTOBUS**<sup>3</sup>

### CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati.

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione; il biglietto ha validità per la corsa prenotata e deve presentarsi integro e non deteriorato.

#### **I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.**

Resta fermo l'utilizzo del titolo solo per la corsa ivi indicata. La tariffa applicata è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto con riferimento alla data di partenza. Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile. Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale.

SAIS Trasporti non assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzione del servizio o mancate coincidenze derivanti da cause ad essa non imputabili, come scioperi, maltempo, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli delle autorità, guasto imprevisto del mezzo, blocchi stradali o deviazioni, ecc.

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

### TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)

- **CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO**

<sup>2</sup> I titoli di viaggio acquistabili sul sito e sull'APP valgono solo per le linee INTERREGIONALI.

<sup>3</sup> Per le linee REGIONALI. Per le linee INTERREGIONALI è necessario acquistarlo prima della partenza.

Tutte le informazioni riportate nella tabella degli orari e nei dépliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio delle linee potrà subire riduzioni di corse nei periodi di Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, 25 Aprile, 1 Maggio, Ferragosto, Natale e Santo Stefano; pertanto gli utenti sono invitati ad accettarsi del programma definitivo adottato in tali periodi al momento della prenotazione.

Ciascun passeggero, in possesso di un regolare titolo di viaggio, ha diritto ad occupare un solo posto a sedere per la corsa cui il titolo fa riferimento. Al momento della prenotazione viene occupato un posto sull'autobus senza indicazione del numero, il passeggero occuperà per il viaggio uno dei posti liberi presenti al momento dell'imbarco.

I biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa. In caso di smarrimento del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

In caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;

- **CAMBIO ORARIO**

È consentito effettuare gratuitamente il cambio dell'orario di una corsa fino a 30 minuti prima rispetto all'orario della corsa indicato nel titolo di viaggio. Il cambio orario è modificabile più volte nell'arco della stessa giornata e può essere eseguito sia presso le biglietterie che sul sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it) dall'apposita sezione Informazioni/Servizi on-line , anche tramite smartphone.

Superato il termine di 30 minuti i biglietti non utilizzati dal passeggero non possono in alcun modo essere modificati o rimborsati. La modifica non potrà riguardare né la data del biglietto né la località di partenza/destinazione ma unicamente l'orario del viaggio.

## **AUTOLINEE INTERREGIONALI**

- **CONDIZIONI PARTICOLARI DI UTILIZZO DEL TITOLO DI VIAGGIO**

Il biglietto deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione; il biglietto ha validità per la corsa prenotata e deve presentarsi integro e non deteriorato. E' possibile salire a bordo esibendo il biglietto in formato elettronico dal proprio smartphone.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il seguente punto "FATTURAZIONE".

Tutte le informazioni riportate nella tabella degli orari e nei dépliant pubblicitari sono soggette a variazione, pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione.

Ciascun passeggero, in possesso di un regolare titolo di viaggio, ha diritto ad occupare un solo posto a sedere per la corsa cui il titolo fa riferimento.

I biglietti non in regola vengono ritirati dopo aver provveduto a contestare l'irregolarità con apposita sanzione amministrativa. In caso di smarrimento del titolo di viaggio il passeggero è tenuto ad acquistarne uno nuovo.

- **CAMBIO DATA E ANNULLAMENTO**

Qualora il passeggero intenda cambiare la data del viaggio potrà chiedere, **fino a tre ore prima dell'orario di partenza dell'autobus**, il cambio della data pagando una penale pari ad € 5,00. È possibile modificare la data del biglietto fino ad un massimo di 4 mesi, per un massimo di tre volte. La modifica non potrà riguardare

la località di partenza e/o di destinazione. Superato tale termine i biglietti non utilizzati dal passeggero non possono in alcun modo essere modificati o rimborsati.

Il cambio data va effettuato esclusivamente contattando o recandosi presso una delle biglietterie SAIS Trasporti (negli orari di apertura) i cui recapiti sono indicati nella Home-Page del sito [www.Saistrasporti.it](http://www.Saistrasporti.it) nella Sezione "Biglietterie" o presso i rivenditori autorizzati.

Il passeggero che intende procedere all'annullamento del biglietto, prima della partenza prenotata, avrà diritto al rimborso del costo del biglietto nella misura del **50% del prezzo del biglietto** solo qualora richieda l'annullamento almeno tre ore prima dell'orario di partenza. Nessuna modifica e/o rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo tale termine. Sui biglietti andata e ritorno, nel caso in cui una corsa sia stata già effettuata, il rimborso del 50% s'intende riferito unicamente al prezzo della tratta non fruita.

**Il rimborso va richiesto esclusivamente ad una delle biglietterie SAIS TRASPORTI (i cui recapiti sono indicati nella Home-Page del sito [www.Saistrasporti.it](http://www.Saistrasporti.it) nella Sezione "Biglietterie" o presso le rivendite autorizzate).**

Non saranno prese in carico dall'azienda le richieste di annullamento pervenute mediante altri canali (e-mail, call center, messaggi tramite whatsapp).

**I biglietti acquistati ONLINE sul sito aziendale [www.Saistrasporti.it](http://www.Saistrasporti.it) non possono essere rimborsati.**

**I titoli di viaggio acquistati on-line non vengono inviati via e-mail.** A fine transazione sono visualizzabili cliccando su "TORNA AL NEGOZIO".

I biglietti rimangono disponibili, per tutto il periodo di validità, sul proprio account accedendo con le proprie credenziali dall'apposita sezione "ACQUISTA ON-LINE" sull'homepage del sito [www.saistrasporti.it](http://www.saistrasporti.it).

#### • FATTURAZIONE

Il titolo di viaggio assolve la funzione di scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail [contabilità@saistrasporti.it](mailto:contabilità@saistrasporti.it). Alla richiesta va obbligatoriamente allegata la copia del titolo di viaggio e i relativi dati per la fatturazione. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

## SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

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

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con l'autobus:

- SAIS Trasporti applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti;
- Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, l'impresa non può rifiutare il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi al biglietto.
- SAIS Trasporti fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta.

I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le biglietterie sia su Internet. A tal fine si precisa che l'organismo nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è la ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) – per info e contatti, Sezione Contatti e Numeri utili a pag. 24.

- SAIS Trasporti garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

SAIS Trasporti fornisce ai passeggeri adeguate informazioni sui propri servizi, attraverso i seguenti canali:

- Sito internet: [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it);
- Call center – 331.8313720;
- Biglietterie, i cui recapiti sono indicati sulla Home-Page del sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), nella sezione "Biglietterie".
- A bordo dei mezzi;
- Sui canali social dell'azienda (facebook)

### CONTRATTO DI TRASPORTO

Con l'acquisto del biglietto, il passeggero stipula con l'Azienda un contratto di trasporto alle condizioni e tariffe offerte dall'Azienda stessa al pubblico, senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'Azienda.

L'Azienda si impegna a trasportare solo il passeggero munito di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto.

## DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

Diritti dei passeggeri secondo quanto disposto dal regolamento (UE) N. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra l'Azienda e l'utente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato da condizioni reciproche di diritti e doveri:

- **DIRITTI**

- a. sicurezza del viaggio
- b. continuità e certezza del viaggio anche attraverso una razionale integrazione tra diversi mezzi trasporto
- c. facile e tempestiva reperibilità di orari, norme di viaggio e tariffe vigenti
- d. rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico
- e. igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture
- f. riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- g. accessibilità alle procedure dei reclami

- **DOVERI**

- a. munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo utilizzando le apposite obliterate o mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto per il controllo o l'obliterazione. Non utilizzare i mezzi di trasporto senza il biglietto o l'abbonamento regolarmente vidimati;
- b. in caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice, sulle linee regionali, il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio nonché apporre sul titolo orario e data del viaggio;
- c. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio;
- d. utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo 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;
- e. agevolare, durante il viaggio sulle linee regionali, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto;
- f. non occupare più di un posto a sedere per passeggero;
- g. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali<sup>4</sup>;
- h. è fatto divieto ai passeggeri di rimanere in piedi, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, durante la marcia della vettura e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa;
- i. non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori;
- j. rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali;

<sup>4</sup> Si rimanda ai paragrafi relativi a "TRASPORTO ANIMALI" e "TRASPORTO BAGAGLI".

- k. non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte e alle obliterate;
- l. utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi;
- m. non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- n. non chiedere all'autista degli autobus di scendere fuori fermata: per la sicurezza dei viaggiatori è consentito scendere solo nello spazio delle fermate stesse;
- o. adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio;
- p. attenersi a ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. Il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- q. non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'azienda;
- r. rispettare le istruzioni e le disposizioni del personale addetto al servizio e alla sicurezza.

Il passeggero è responsabile nei confronti di SAIS Trasporti per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dalla presente Carta della Mobilità e dalla normativa vigente. È, inoltre, responsabile nei confronti di SAIS Trasporti per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito delle presenti condizioni, SAIS Trasporti ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

### **DISINFEZIONE DEI MEZZI**

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero. SAIS Trasporti garantisce un piano ordinario e straordinario di igienizzazione degli autobus. Oltre alla pulizia quotidiana, infatti, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

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

### **PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA**

SAIS Trasporti garantisce il trasporto a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, senza costi aggiuntivi per le prenotazioni e i biglietti.

Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari, se SAIS Trasporti deve rifiutare di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita preposti forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso;
- accessibilità delle stazioni;

Per il trasporto dell'utente a mobilità ridotta sulle linee interregionali è necessario la presenza di un accompagnatore in grado di fornire l'assistenza necessaria.

Qualora SAIS Trasporti abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

## TRASPORTO DI MINORI<sup>5</sup>

I minori di anni 17 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. È possibile trasportare minori di età compresa fra 14 e 17 anni previo rilascio di autorizzazione di entrambi i genitori/tutori che si assumono ogni responsabilità. Il modulo di Autorizzazione è reperibile sul sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it) e deve essere consegnata al conducente al momento dell'imbarco. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal luogo di residenza del minore, con destinazione specificata.

I minori di età uguale o superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza sull'autobus solo se compatibili con il bambino (art. 172, comma 6 Codice della Strada). Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a kg. 36 così come previsto dalla normativa comunitaria, che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

I bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati in seggiolini omologati, portati dagli accompagnatori, fissati con la cintura a due punti. SAIS Trasporti non assume alcuna responsabilità in ordine all'idoneità e la conformità alla legge dei sediolini portati dagli accompagnatori.

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

I minori di peso fino a kg. 36 che viaggiano su autobus e minibus adibiti a servizio di linea, possono non essere assicurati con i sistemi di ritenuta per bambini, a condizione che non occupino un sedile anteriore e siano accompagnati.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

<sup>5</sup> Valido solo per i servizi **INTERREGIONALI**.

## TRASPORTO DI ANIMALI

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

Qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori e/o insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando SAIS Trasporti libera da qualunque responsabilità al riguardo. I cani di media taglia possono viaggiare, pagando la tariffa per il loro trasporto, sotto responsabilità del proprietario. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

## TRASPORTO BAGAGLI

### Tipologia di bagagli

È incluso nel prezzo del viaggio il trasporto delle seguenti tipologie di bagagli:

- a. un bagaglio a mano di piccole dimensioni, da tenere a bordo **sotto la propria custodia**, contenente oggetti di particolare valore;
- b. un solo bagaglio, da collocare nel vano stiva (valigie, borsoni, trolley) di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti. Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse. Il trasporto di uno zaino da trekking costituisce un'eccezione.
- c. un passeggino pieghevole, trasportato, a titolo gratuito, come bagaglio speciale (max. 1 passeggino nucleo familiare). I passeggini non pieghevoli non potranno essere trasportati.

**Non sono consentiti trasporti di plichi e colli per conto di terzi.**

### Dimensioni bagagli

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria custodia, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 15 x 30 x 30 cm e di peso non superiore a kg. 5 da tenere, sempre ed esclusivamente, sotto la propria custodia e da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o sotto il proprio sedile in maniera da non recare danno o ridurre la sicurezza complessiva del viaggio e risponde di eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso alle persone o all'autobus.

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali (da sole e/o da vista), dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, telefoni cellulari, macchine fotografiche, power bank, batterie al litio o accumulatori al litio), sigarette elettroniche, apparecchiature elettroniche di consumo (in particolare computer portatili, telefoni cellulari, ecc.) oggetto di richiamo da parte del produttore o rivenditore, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma, altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito, poesie), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano, non nel bagaglio di viaggio, e sono soggetti alla custodia del passeggero. Se il passeggero scegliesse comunque di trasportare tali oggetti nel bagaglio di viaggio, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio di dimensioni massime di cm. 50 x 70 x 80 e un peso massimo di 20 Kg. Il bagaglio deve essere riposto, a cura del passeggero stesso e sotto la sua personale responsabilità, nel vano portabagagli dell'autobus che è INCUSTODITO, nel vano stiva dell'autobus. Il passeggero, infatti, è responsabile dell'imbarco del proprio bagaglio al momento del trasbordo. L'eventuale assistenza da parte del conducente è prevista solo in casi eccezionali e non giustifica

alcun diritto alla stessa. Si consiglia, pertanto, di indicare, su ciascun bagaglio, il proprio nome e cognome, indirizzo e recapito telefonico, per facilitare il riconoscimento e, in particolare, per evitare possibili scambi.

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

Non è possibile affidare al personale bagagli non accompagnati.

### **Oggetti contenuti nel bagaglio**

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

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

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

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti condizioni di trasporto, constatata al momento della partenza, il vettore potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

### **Responsabilità del bagaglio**

L'Azienda non risponde dei danni in caso di violazione delle prescrizioni e del furto/danneggiamento di eventuali oggetti lasciati incustoditi. L'Azienda non è responsabile per i danni causati al bagaglio per colpa del passeggero o per la natura particolare del bagaglio o per il suo imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile all'Azienda.

In base alle disposizioni di legge vigenti e conformemente alle disposizioni dell'art. 7 del Regolamento UE 181/2011 – la responsabilità dell'Azienda e l'importo massimo del risarcimento per danni al bagaglio sono limitati o esclusi come segue:

- Per danni o smarrimento dei bagagli, dovuti a incidenti derivanti dall'utilizzo di un autobus, l'importo del risarcimento danni per ciascun danno, per passeggero e per bagaglio è determinato dalla legislazione nazionale.
- La responsabilità per smarrimento dei bagagli non connesso all'incidente riguardante l'autobus, nonché in caso di scambio o furto degli stessi, è esclusa, tranne nei casi di dolo e negligenza grave.

La responsabilità per danni o amplificazione dei danni derivanti da un imballaggio non adeguato dei bagagli da parte del passeggero è esclusa, tranne in casi di dolo o negligenza grave.

La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Non è previsto alcun risarcimento od indennizzo automatico. Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

### **Il furto e/o smarrimento del bagaglio**

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare e provarne, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda inviando un messaggio tramite whatsapp al n. +39 331.8313720 ovvero segnalarlo

immediatamente attraverso apposita area “Segnalazioni” sulla Homepage del sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano di risalire al bagaglio.

## **DOVERI DEL CONDUCENTE NEI CONFRONTI DEI VIAGGIATORI**

Il Conducente ha il dovere di usare sempre la massima cortesia nel contegno e nel linguaggio.

Ai fini della sicurezza del viaggiatore, il conducente deve garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei viaggiatori, facendo rispettare a bordo le norme di sicurezza richiamate dalla normativa vigente o richieste dalla stessa SAIS TRASPORTI ai propri conducenti.

Il diritto al trasporto deriva unicamente dal possesso di regolare biglietto, abbonamento o da altro documento valido o riconosciuto da SAIS TRASPORTI S.P.A. Non è consentito ad alcun conducente accettare a bordo passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio valido.

Di seguito i doveri dei conducenti nei rapporti con il pubblico:

- Avere un contegno cortese, educato ed appropriato: il conducente è tenuto ad avere un comportamento cortese nei confronti del pubblico senza però che questo diventi confidenziale ed invadente;
- Usare in ogni circostanza un linguaggio corretto e dignitoso evitando ove possibile di rivolgersi al pubblico in dialetto;
- Non pronunciare mai espressioni contrarie alla etica pubblica ed alle norme di buona educazione. È vietato ed oggetto di sanzione disciplinare il Conducente responsabile di turpiloquio, ingiurie ed offese nei confronti del pubblico.
- Il conducente è tenuto a prestare il proprio aiuto e trattare tutti i passeggeri con pari rispetto e senza preferenza alcuno in accordo con la politica aziendale di eguaglianza ed imparzialità senza distinzioni di sesso, religione, opinione politica, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali.
- Non intrattenere discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone terze a terra, anche se ritiene di avere ragione. Ogni discussione deve essere intrattenuta con educazione e cortesia da parte del personale dell'Azienda, che deve eventualmente limitarsi a raccogliere con discrezione, elementi e testimonianze di reclamo del pubblico da sottoporre alla Direzione di Esercizio. SAIS TRASPORTI S.P.A. tutela in ogni sede i propri dipendenti, ma non è disposta a tollerare e, di conseguenza, adotta sanzioni disciplinari per quei dipendenti che cercano di far valere le proprie ragioni con modi ineducati e/o violenti nei confronti del pubblico.
- Qualora un passeggero tenesse un contegno molesto, scorretto, pericoloso o minaccioso, il conducente può richiedere l'intervento degli agenti di Pubblica Sicurezza o dei Carabinieri, all'arrivo della fermata successiva, per poter riportare la giusta tranquillità dei viaggiatori.
- Il Conducente è tenuto a prestare il servizio indossando la divisa regolamentare prescritta, rendendosi riconoscibile al viaggiatore.
- È assolutamente vietato fumare sull'autobus.

## **REGOLAMENTO A BORDO**

È fatto divieto a ogni passeggero di:

1. Rimanere in piedi durante la tratta, tranne sui mezzi muniti di autorizzazione, senza le cinture di sicurezza allacciate;

2. salire o scendere dall' autobus da una porta diversa da quella prescritta, sulla base delle indicazioni poste all' interno e all' esterno del veicolo e quando questo è in movimento;
3. occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
4. distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell' esercizio delle sue funzioni;
5. chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito dalla fermata o indicato sul biglietto;
6. cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo alle persone o danni ai veicoli (ad es. togliere le scarpe sull'autobus durante il tragitto);
7. azionare, salvo casi di grave e incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sull' autobus e come tale evidenziato;
8. arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai veicoli dell'Azienda;
9. fumare in autobus;
10. consumare pasti e bevande alcoliche;
11. accedere in autobus con armi, materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono risultare pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
12. salire a bordo del pullman con biciclette di ogni genere;
13. insudiciare o danneggiare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
14. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali<sup>6</sup>;

Possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

## PRIVACY

### Informativa ai sensi del GDPR (Regolamento UE 679/2016)

In questa sezione sono descritte le modalità di gestione dei dati personali degli utenti che interagiscono con SAIS Trasporti via web, telefono o posta. Il Titolare del trattamento è a disposizione per qualsiasi chiarimento o informazione.

#### Titolare del trattamento dei dati

SAIS Trasporti S.p.A.

Via Portobello, 32/A

90135 Palermo (PA)

Email: [info@saistrasporti.it](mailto:info@saistrasporti.it)

#### Finalità di trattamento dei dati

I dati raccolti (nome, cognome, numero di cellulare e indirizzo email) sono trattati per l'invio di informazioni legate all'acquisto online di biglietti per le corse di SAIS TRasporti e, previo consenso, informazioni promozionali sui servizi di SAIS Trasporti.

<sup>6</sup> Si rimanda ai paragrafi relativi a "TRASPORTO ANIMALI" e "TRASPORTO BAGAGLI".

### **Dati obbligatori**

Il conferimento dei dati è facoltativo: tuttavia in loro mancanza non sarà possibile emettere i biglietti. Nome, cognome e indirizzo email sono necessari per la generazione e l'invio dei biglietti elettronici. Il numero di telefono fornito è necessario per comunicare tempestivamente eventuali informazioni aggiuntive sui servizi acquistati. I dati comunicati a fini promozionali e newsletter consentiranno all'interessato di ricevere aggiornamenti e offerte promozionali. Le preferenze possono essere variate o cancellate in qualsiasi momento inviando una e-mail a: [info@saistrasporti.it](mailto:info@saistrasporti.it)

### **Periodo di conservazione dei dati**

I dati degli interessati sono conservati sul sito e nel gestionale per il tempo necessario allo svolgimento del servizio.

#### Conservazione dei dati

SAIS Trasporti si impegna a rispettare gli standard di sicurezza per garantire la conservazione dei dati in forma digitale e cartacea, dal punto di vista tecnico-informatico e formando adeguatamente tutti i soggetti coinvolti. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione.

### **Diritti dell'interessato**

L'interessato detiene i seguenti diritti: accesso, modifica e cancellazione dei dati, portabilità del dato e limitazione dei trattamenti. Nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del GDPR, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante per la Protezione dei Dati Personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

## CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, SAIS Trasporti informerà quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile.

Quando SAIS Trasporti prevede ragionevolmente che un servizio superiore a 250Km, subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea superiore a centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

- a. il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- b. il rimborso del prezzo del biglietto - secondo le disposizioni di seguito specificate nel paragrafo "RIMBORSO" - nonché, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti.

Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui alla lettera a., il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma sarà corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento.

I passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata nel caso di un servizio interregionale, su lunga distanza, di durata superiore a tre ore e in caso di cancellazione o ritardo alla partenza superiore ai 90 minuti

Nella domanda di rimborso da inviare via e-mail a [info@SAIStrasporti.it](mailto:info@SAIStrasporti.it) devono essere allegati:

- c. Il biglietto in originale;
- d. copia del documento di riconoscimento;
- e. l'intestazione e il CODICE IBAN ove effettuare eventualmente l'accredito.

Il passeggero ha diritto di richiedere il rimborso di un eventuale biglietto non usufruito a causa della cancellazione o annullamento della corsa entro i 60 giorni dall'annullamento. I rimborsi verranno effettuati entro i due mesi dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi o in caso di stato di emergenza sanitaria. In caso di mancato riscontro da parte di SAIS Trasporti, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione.

**SAIS Trasporti non è tenuto al rimborso del biglietto non fruito a causa di rinuncia o impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto alle disposizioni di legge sul trasporto.**

## GUASTO O INCIDENTE

Nel caso in cui l'autobus subisca un guasto durante l'erogazione del servizio di linea, l'azienda garantirà la continuazione del servizio con altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo guasto ad un idoneo punto di stazionamento e/o attesa ove proseguire il viaggio con pullman funzionante.

Nel caso in cui si verificasse un incidente stradale che comporta un'interruzione del servizio, SAIS Trasporti oltre a prestare i soccorsi al mezzo di trasporto incidentato e valutare se possibile continuare il viaggio con lo stesso o con mezzo sostitutivo, presta assistenza ai passeggeri nei limiti delle condizioni possibili (chiamata dei mezzi di soccorso). Tale assistenza prestata in tali condizioni non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della SAIS Trasporti

In caso di servizi regolari a lunga distanza (superiore a 250 Km), i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento.

In caso di sinistri, la richiesta va inoltrata a:

**ufficio.sinistri@SAIStrasportiregionale.it**

Nella richiesta danni dovranno essere specificati luogo e ora del sinistro, la linea e la direzione del bus, targa autobus coinvolto e/o il numero sociale della vettura (se reperito), dati del proprietario del veicolo, i dati del mezzo danneggiato/della persona lesa, eventuali testimoni, eventuali fotografie dell'accaduto, ogni altro particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze del fatto accaduto.

Inoltre, SAIS Trasporti presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Segnalazioni e reclami sono per SAIS Trasporti un importante indicatore della qualità del servizio e uno strumento efficace per poterne comprendere limiti, potenzialità e punti di forza.

L'utente può avanzare, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare, un reclamo o una segnalazione attraverso apposita area "*Segnalazioni*" sulla *Homepage* del sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it), fornendo le proprie generalità e tutte le informazioni che consentano una ricostruzione puntuale dei fatti e una conseguente soluzione del problema. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. In caso di mancato riscontro da parte di SAIS Trasporti, entro i termini suddetti, i passeggeri sono invitati a sollecitare l'azienda tramite i canali comunicativi messi a sua disposizione. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. (Reg. 181/2011, art. 27). Il tempo di risposta potrebbe essere prolungato in situazioni imprevedibili quali situazioni di emergenza sanitaria o salvo i casi in cui la richiesta di rimborso presuppone indagini conoscitive con tempi più lunghi.

## RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

è possibile inoltrare **in seconda istanza** un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Modulo di reclamo, scaricabile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, dal reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it), oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta (90 giorni).

## SEZIONE VI - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

### GENERALITÀ

Nella Carta dei Servizi vengono delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard della SAIS Trasporti vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative.

### IL MONITORAGGIO

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.

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.

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.

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

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e viene da parte dell’Azienda pubblicata sul sito internet aziendale [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it).

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- Sicurezza del viaggio;
- Informazioni alla clientela;
- Livelli di servizio.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un’apposita tabella.

				
Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard Qualità 2020	Impegni 2021
Sicurezza del viaggio	Incidentalità diretta dei mezzi di trasporto.	n. incidenti passivi		< 20
	Parco autobus.	N. totale mezzi.		130
	Servizio TPL garantito in caso di scioperi	Fasce Orarie	06:00-09:00 13.30-16:30	""
Informazioni alla clientela	Tempo medio di risposta reclami.	giorni	30	""

## SEZIONE VII - VIAGGIARE SICURI



### LA FASE 3 DEL TRASPORTO PUBBLICO IN SAIS TRASPORTI S.P.A.

Nel corso dell'anno, l'emergenza epidemiologica da Covid-19 ha imposto nuove norme di sicurezza che hanno inciso sulle abitudini dei cittadini e portato a significative modifiche dello svolgimento del servizio di trasporto pubblico per tutte le aziende del settore.

A partire dal 3 giugno 2020, con la cosiddetta "Fase 3", SAIS Trasporti ha adeguato i propri servizi in conformità alle disposizioni indicate nel Decreto della Presidenza del Consiglio

dei Ministri emanato in data 26 aprile e successivamente aggiornato da quello del 17 maggio 2020 e ss.mm.ii.

Le misure resteranno in vigore, salvo diversa comunicazione da parte di SAIS Trasporti, fino a nuove disposizioni del Governo.

### COMPORAMENTI DI VIAGGIO

La collaborazione consapevole e responsabile di ogni passeggero, attraverso il rispetto delle norme di salute pubblica e delle nuove regole per usare il trasporto, è fondamentale per garantire a tutti un viaggio in sicurezza.

Per accedere ai servizi di trasporto pubblico SAIS Trasporti i passeggeri devono attenersi alle indicazioni sui comportamenti di viaggio in conformità alle disposizioni regionali o ministeriali in vigore al momento e ss.mm.ii.

I protocolli da seguire sono segnalati da appositi avvisi affissi a bordo dei mezzi, presso le biglietterie e sul sito [www.SAIStrasporti.it](http://www.SAIStrasporti.it) nella sezione Informazioni/Avvisi all'utenza, anche tramite smartphone.

In aderenza alle disposizioni in materia, nel caso di mancato rispetto del protocollo da parte di un passeggero durante il viaggio, come per es. il mancato utilizzo della mascherina, SAIS Trasporti ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, i passeggeri che non prestassero ascolto alle osservazioni e agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme, possono essere esclusi dal trasporto e allontanati, senza diritto di alcun risarcimento.

### **CONTATTI**

#### **SAIS TRASPORTI S.P.A. - Direzione e Amministrazione**

Via Portello, 32/a – 90135 - PALERMO (PA)

🌐: [www.SAISttrasporti.it](http://www.SAISttrasporti.it) - ✉: [info@SAISttrasporti.it](mailto:info@SAISttrasporti.it) – PEC :  
[SAISttrasporti@pec.it](mailto:SAISttrasporti@pec.it)

#### **ART – AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

Via Nizza, 230 – 10126 – TORINO (TO)

☎ 011/0908500

🌐: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) - ✉ [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it) – PEC:  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)