

**Servizi di trasporto pubblico extraurbano di passeggeri
su autobus nel Bacino Palermo - Trapani**

CARTA DEI SERVIZI

(Bozza di consultazione)

RTI COTRAS NORD - COSMO OVEST

Indice

1. CARTA DEI SERVIZI	2
1.1. Aspetti generali e riferimenti normativi	2
1.2. Il gestore	4
1.3. Il contesto territoriale e l'offerta di servizio	8
1.4. Principi ispiratori	8
1.5. Sistemi di certificazione	11
2. Contratto di trasporto	12
3. Qualità del servizio e trasparenza	12
4. Recapiti	14
4.1. Condizioni di Qualità	14
4.2. Customer satisfaction	15
5. Allegato A: Condizioni Generali di Trasporto	17
ALLEGATO B: SCHEMA TARIFFARIO	33
ALLEGATO C: BIGLIETTERIE	35

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1. Aspetti generali e riferimenti normativi

La Carta dei Servizi, documento obbligatorio per le società che erogano servizi pubblici, è lo strumento attraverso il quale il Vettore si impegna nei confronti dei cittadini e del territorio ad operare secondo principi etici e con l'obiettivo di incrementare progressivamente la qualità e il valore del servizio e di contribuire, nel rispetto dell'ambiente e delle comunità locali, al benessere ed allo sviluppo economico, sociale e culturale della Regione Sicilia.

La Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, ovvero "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;
- Decreto legislativo 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;
- Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n.201, recante la "Disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", che all'art. 25 stabilisce l'obbligo per il gestore del servizio pubblico locale di redigere e aggiornare la carta dei servizi, corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e di pubblicarla sul proprio sito internet;
- art. 3 del D.Lgs. 201/2022, che definisce i principi generali del servizio pubblico locale, stabilendo che i servizi di interesse economico generale di livello locale devono rispondere ai principi di concorrenza, sussidiarietà, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni;
- Delibera ART n. 28/2021 recante approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo

degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”;

- Delibera ART n. 53/2024 e relativo Allegato “A”, recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e in attuazione dell’articolo 7, comma 1, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201”.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il Vettore e gli utenti del servizio allo scopo di rafforzare la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza" e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge".

La Carta si ispira inoltre alle previsioni dell'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta dei Servizi, in definitiva, rappresenta l'impegno concreto nel fornire un servizio di Trasporto Pubblico Locale efficiente, sicuro e orientato alle esigenze dei cittadini, definisce gli obiettivi di qualità del servizio e gli indicatori che, con l'evidenza dei risultati delle indagini di customer satisfaction realizzate con modalità obiettive e trasparenti, rilevano i livelli di qualità erogata ed i livelli di qualità percepita e le aspettative dalla clientela.

Il monitoraggio degli indicatori contenuti nella carta dei servizi è permanente e condiviso con i competenti uffici della Regione Sicilia.

1.2. Il gestore

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) nasce nel 2024 a fronte delle nuove esigenze di trasporto riunendo due Consorzi, COTRAS NORD e COSMO OVEST, ovvero le imprese di trasporto di persone presenti all'interno del Bacino formato dalla Città metropolitana di Palermo e dalla Provincia di Trapani, al fine di aggregare capacità organizzative, tecniche ed economiche. Il RTI, a seguito di partecipazione alla gara europea a procedura competitiva con negoziazione indetta dalla Regione Sicilia per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico extraurbano di passeggeri su autobus nel territorio della Regione Sicilia ai sensi del regolamento CE 1370/2007, è risultato aggiudicatario e il 24 marzo 2025 ha sottoscritto con la Stazione Appaltante il contratto di servizio di durata novennale, che regola l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale e ne disciplina le caratteristiche e gli standard qualitativi.

Il RTI è l'affidatario di servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano per complessivi 17.475.690 km direttamente effettuati dalle imprese consorziate che rappresentano realtà storiche, consolidate e fortemente radicate sul territorio con le sue caratteristiche ed esigenze di mobilità.

Elenco delle Aziende esecutrici del Consorzio COTRAS NORD e linee esercitate

Azienda	Linee Esercite
Atis snc	250: Sciara-Termini Imerese 251: Sciara-S.Giovanni Li Greci-Caccamo 252: Sciara-Cefalù
Cracchiolo srl	291: Cinisi - Stazione F.S. Cinisi 292: Cinisi - Cinisi Spiaggia Ciucca 294: Borgetto-Partinico-Stazione FS Partinico-Spiaggia S. Cataldo-Spiaggia Terrasini 295: Camporeale - Grisi - Partinico 296: Carini - C.da Piraineto - Cinisi - Terrasini - Partinico 297: Terrasini-FS Cinisi Terrasini 293: Città del Mare (Terrasini) - Terrasini - Cinisi - Cinisi C.da Magaggiari - Aeroporto - Palermo - Monreale
Lo Iacono S.re & C. Autoservizi	305: Valledolmo-Alia-Vicari 30: Valledolmo-Palermo 307: Valledolmo-Vallelunga Pratameno 308: Valledolmo-Scalo Ferroviario 6
Autolinee Lombardo & Glorioso s.r.l.	244: S. Mauro Castelverde - Cefalù 245: Pollina - Cefalù 246: S. Mauro Castelverde - Palermo 247: Cefalù - Finale di Pollina - Castelbuono 249: Gangi S. Mauro Castelverde
Macaluso Autoservizi	309: Montemaggiore Belsito-Palermo 310: Montemaggiore Belsito-Cefalù
Autolinee F.Ili Ortolano &	313: Alia-Roccapalumba-Palermo

Puglisi s.n.c.	315: Alia-Roccapalumba-Lercara Friddi Friddi New: Cerda-Aliminusa-Montemaggiore Belsito-Alia New: Alia - Roccapalumba FS - Roccapalumba
BUS AWAY	43: Castronovo di Sicilia -Prizzi - S.Stefano Quisquina - Bivona 45: Castronovo Di Sicilia - Prizzi 48: Lercara Friddi - Casrtonovo di Sicila - Cammarata 318: Castronovo di Sicilia di Sicilia-Prizzi-S.Stefano Quisquina-Bivona 319: Lercara Friddi Friddi-Castronovo di Sicilia di Sicilia-Cammarata 320: Castronovo di Sicilia di Sicilia-C.da Stazione Castronovo di Sicilia di Sicilia-Stazione F.S. Cammarata
Servizi Turistici Marrone Srl	358: Partanna-Sciacca 357: Partanna-Bivio Acropoli (Marinella) - Triscina
Prestia & Comandè	321: Palermo - Aeroporto Palermo 324: Palermo - S. Cristina Gela 456: TERRASINI - PALERMO 456: Terrasini - Bv. Cinisi - Capaci - A/29 - Palermo con dir. Bv. Cinisi - Cinisi e deviazione su A/29
Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s.	327: Caccamo - Termini Imerese - Trabia - Palermo, dir. Termini Imerese scalo F.S
SAIS Autolinee S.p.A.	170: Catania-A/19-Palermo-Dir.Catenanuova-Enna-Termini Imerese-Dev. Enna-Villarosa
Autoservizi Salemi s.r.l.	364: Marsala-SS115-svincolo Guarrato-A/29-Palermo con dir. SP21 Aeroporto Trapani Birgi 362: Marsala-Mazara del Vallo-A/29-Castelvetrano-A/29-Palermo 363: Marsala-Mazara del Vallo-Palermo con dir.Strasatti-Petrosino 365: Marsala-Castelvetrano-Palermo con dir. Strasatti-Petrosino e Campobello di Mazara 365: Palermo con dir. Strasatti-Petrosino e Campobello di Mazara 366: Marsala-Salemi-Palermo 376: Santa Margherita Belice - Partanna - Gibellina - A/29 - Palermo
Adranone autotrasporti scrI (subappalto)	1: Sambuca di Sicilia-Santa Margherita Belice-Montevago-Castelvetrano-Partanna 494: Castelvetrano - Mazara del Vallo
Sommatinese Viaggi s.r.l.	253: Gratteri-Lascari-Palermo 254: Gibilmanna-Gratteri 255: Cefalù-Gibilmanna 256: Gratteri-Lascari-Cefalù 311: Collesano - Campofelice di Roccella - Cefalù 350: Palermo-San Martino delle Scale Villaggio Montano 434: Castelbuono - Isnello - Collesano - Cefalù con deviazione Isnello - Collesano - Cefalù
Stassi Saverio snc	329: Contessa Entellina-Corleone-Palermo 330: Contessa Entellina-Stazione Ferroviaria-Bisacquino 331: Contessa Entellina-Sambuca di Sicilia-S.Margherita

	Belice-Sciacca
Tarantola e Cuffaro srl	367: Castellammare del Golfo-Alcamo 368: Calatafimi-Trapani 369: Castellammare del Golfo-Bruca con diramazione Calatafimi 370: Scopello-Castellammare del Golfo-Ponte Bagni-Segesta-Calatafimi 371: Vita-Calatafimi-Alcamo-Palermo 372: Calatafimi Sasi - Calatafimi scalo Fs. - Alcamo scalo Fs.
Lumia Salvatore s.r.l.	10: Palazzo Adriano-Prizzi-Bivio Filaga-Santo Stefano di Quisquina-Bivona 499: Poggioreale - Salaparuta - Partanna - Gibellina - A/29 - Trapani

Elenco delle Aziende esecutrici del Consorzio COSMO OVEST e linee esercitate

Ragione sociale	LINEE ESERCITE
Autolinee Gallo s.r.l.	299: Lucca Sicula - Villafranca Sicula - Burgio - S. Carlo - Chiusa Sciafani - Bisacchino - Campofiorito - Corleone - Marineo -Palermo 299: Giuliana - Bisacchino - Campofiorito - Corleone - Marineo -Palermo 301: Chiusa Sciafani - Giuliana - Sambuca di Sicilia - Palermo 302: Roccamena-Bisacchino 304: Bisacchino - Chiusa Sciafani - Giuliana - Sambuca di Sicilia - Sciacca
Interbus s.p.a	139: Siracusa-Noto-Rosolini-Ispica-Modica-Scicli-Enna Bassa-Palermo N6: Siracusa-Noto-Rosolini-Ispica-Modica-Scicli-Enna Bassa-Palermo N14: Cefalù-Finale-Castel di Tusa-Pettineo
Autoservizi Russo s.r.l.	360: San Vito Lo Capo-Castellammare del Golfo-Palermo 360: Castellammare del Golfo-Palermo 360: Balestrate-Palermo 361: Castellammare del Golfo-Castellammare del Golfo scalo f.s. 360: Trappeto-Palermo 360: Trappeto-Castellammare del Golfo 360: Castellammare del Golfo-Trappeto 360: San Vito Lo Capo-Castellammare del Golfo 360: Castellammare del Golfo-San Vito Lo Capo
SAIS Trasporti S.p.A.	259: Caltanissetta-Palermo 264: Palermo-Caltavuturo-Nicosia 264: Palermo-Caltavuturo-Gangi 264: Caltavuturo-Gangi 265: Caltavuturo - Termini Imerese - Palermo con diramazione Scillato 265: Sciafani Bagni - Caltavuturo - Termini Imerese - Palermo con diramazione Scillato 266: Petralia Soprana - Petralia Sottana - Castellana Sicula - Polizzi Generosa - Caltavuturo - Scillato - A/19 - A/20 -

	Cefalù 266: Caltavuturo - Scillato - A/19 - A/20 - Cefalù 267: Alimena - Bompietro - Locati - Ferrarello - Blufi - Pianello - Fasanò - Petralia Soprana - Petralia Sottana - Castellana Sicula - Polizzi Generosa - Collesano - Campofelice di Roccella - Termini Imerese - Palermo 268: Geraci Siculo - Castelbuono - Cefalù - Termini Imerese - Trabia - Palermo 268: Gangi - Geraci Siculo - Castelbuono - Cefalù - Termini Imerese - Trabia - Palermo 268: Castelbuono - Cefalù - Termini Imerese - Trabia - Palermo 268: Cefalù - Termini Imerese - Trabia - Palermo 284: Alimena - Bompietro - Locati - Blufi - Pianello - Gangi 285: Geraci - Petralie - Polizzi Generosa N16: Valledolmo-Caltavuturo-Cerda-Campofelice di Roccella-Cefalù New: Valledolmo-Caltavuturo-Tre Monzelli 427: Altavilla Milicia - Termini Imerese - Zona Ind.le Fiumetorto 435: Castelbuono - Collesano - Termini Imerese -Palermo con deviazione A/19 447: Palermo - A/19 - Casteldaccia - Altavilla Milicia 450: Palermo - Ficcarazzi - Bagheria - Sant'Elia con diramazione Bagheria - Aspra
Segesta Autolinee srl	243: Balestrate-Trappeto-Partinico-Giardinello-Montelepre 332: Trapani-A/29-Palermo 332: Paceco-Trapani-A/29-Palermo 333: Camporeale - Lasagna Valbidella - Ferricino - Alcamo 334: Alcamo-Stazione F.S. Alcamo diramazione 335: Alcamo-Partinico-Borgetto-Palermo 336: Alcamo-Partinico-Terrasini-Palermo 336: Trapani-Alcamo con diramazione per Calatafimi 337: Paceco - Trapani - Alcamo - Palermo 337: Partinico - Palermo 338: Partinico-Terrasini-Palermo 338: Alcamo-Partinico-Terrasini-Palermo 339: Trapani-A/29-aeroporto Punta Raisi 340: Alcamo-Balestrate N5: Trapani-A/29-aeroporto Punta Raisi
Sicilbus srl	341: Bolognetta-Misilmeri-Villabate-Palermo 342: Misilmeri-Palermo 343: Piana degli Albanesi-Santa Cristina Gela-Belmonte Mezzagno-Palermo 344: Misilmeri-Bagheria

Sedi degli affidatari:

- sede legale RTI: via Enzo ed Elvira Sellerio, 34 – 90141 Palermo.
- Sede legale del Consorzio COTRAS NORD: via Principe di Paternò, 74/B – 90144 Palermo.
- Sede legale del Consorzio COSMO OVEST: via Enzo ed Elvira Sellerio, 34 – 90141 Palermo.

1.3. Il contesto territoriale e l'offerta di servizio

Il gestore svolge il servizio nel territorio della Regione Sicilia garantendo i collegamenti delle provincie di Palermo - Trapani, in un contesto che si estende su una superficie complessiva di circa 7.480 chilometri quadrati, e conta 1,6 milioni di abitanti con una densità abitativa di 214,6 persone per chilometro quadrato.

Complessivamente il servizio offerto presenta le seguenti dimensioni:

Produzione contrattuale programmata	17.475.690 bus*km
Numero dei mezzi impegnati <i>a gennaio 2026*</i>	315
Di cui:	
Elettrico (Zero Emissioni)	-
Metano (Euro 6)	-
Ibrido (Euro 6)	19
Gasolio, di cui:	296
• Euro 3	65
• Euro 4	16
• Euro 5	97
• Euro 6	118
Numero di località servite	107

**Il valore sarà definito al termine di ciascun anno*

1.4. Principi ispiratori

In particolare, il RTI si ispira ai principi di seguito enunciati.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, l'identità di genere, l'orientamento sessuale, la disabilità, l'età, l'origine etnica, l'origine nazionale, la religione e le convinzioni personali. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche e sia fra le diverse categorie di utenti. Il RTI adotta tutte le necessarie misure per assicurare agli anziani e alle persone con disabilità o mobilità ridotta l'accesso ai servizi e alle infrastrutture di trasporto. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo le condizioni e le tariffe contrattuali offerte dal RTI nei termini e nei limiti stabiliti dalla legge e dai

regolamenti di vettura.

CONTINUITÀ

Il RTI assicura la continuità e la regolarità del servizio di trasporto pubblico locale, fatti salvi i casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, condizioni meteorologiche avverse, catastrofi naturali o da altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, il RTI compie ogni possibile e ragionevole sforzo per informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi. In caso di sciopero del personale, il RTI ne dà ampia e tempestiva comunicazione, nel rispetto delle norme vigenti, tramite tutti i canali a propria disposizione. Il RTI assicura in ogni caso lo svolgimento del servizio nelle fasce garantite per legge.

SICUREZZA

Il RTI considera la sicurezza un elemento prioritario e inalienabile. Per questo, si impegna a fornire ai propri utenti, in ogni situazione, servizi che rispettino i massimi standard di sicurezza del viaggio.

PARTECIPAZIONE

Il cliente ha il diritto di fare osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il RTI curerà, tramite opportuni sondaggi, l'acquisizione periodica di commenti, osservazioni e performance che consentano di ottenere valutazione della qualità percepita dall'utenza, attraverso una pluralità di canali, fra i quali il servizio clienti, le indagini di customer satisfaction, i mass media, il sito internet, i social network.

LIBERTÀ DI SCELTA

Il RTI nell'ambito delle proprie competenze deve garantire il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative per facilitare e promuovere la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

il RTI adotta tutte le misure idonee a garantire giornalmente l'efficienza e l'efficacia del servizio di trasporto pubblico locale, sulla base degli impegni assunti nel contratto di servizio sottoscritto con la Regione Sicilia. Il RTI, d'intesa con gli enti competenti, rende tempestivamente operativi provvedimenti utili a ridurre al minimo il disagio per i cittadini e il territorio a fronte di eventi che non dipendano dalla normale attività aziendale e che possono impedire, anche parzialmente, il regolare svolgimento del servizio (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici, incidenti, manifestazioni pubbliche). La comunicazione è assicurata dal sistema di informazione multicanale.

QUALITÀ

Innovazione tecnologica, modernizzazione, sostenibilità ambientale e centralità del cliente sono i principi che ogni giorno ispirano chi lavora per il RTI. Il RTI è impegnato a realizzare un servizio efficiente e a migliorare attivamente i livelli di qualità, con l'obiettivo di soddisfare le aspettative e i fabbisogni della clientela.

SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità è il principio cardine per lo sviluppo presente e futuro del servizio di trasporto pubblico locale. In questa prospettiva, il RTI si impegna ad adottare strategie e soluzioni orientate alla tutela dell'ambiente, alla promozione dell'inclusione sociale e all'efficienza economica del sistema di mobilità.

Il trasporto pubblico, per sua natura, favorisce una mobilità sostenibile e inclusiva. Garantisce l'accesso ai servizi essenziali, alle opportunità lavorative e sociali, contrastando l'esclusione e il disagio territoriale, in particolare nelle aree meno servite. Il diritto alla mobilità, garantito attraverso un servizio efficiente e accessibile, è un presupposto essenziale per una società più equa e coesa. Inoltre, gli investimenti in nuovi mezzi, tecnologicamente avanzati e a basso impatto ambientale, rappresentano un elemento fondamentale per ridurre progressivamente le emissioni inquinanti e migliorare la qualità dell'aria. Il rinnovo del parco veicolare consentirà di offrire un servizio più moderno, silenzioso ed ecologicamente compatibile, contribuendo agli obiettivi di decarbonizzazione e contrasto al cambiamento climatico.

PRIVACY

In conformità con quanto previsto dagli artt. 12, 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 679/2016, noto anche come "General Data Protection Regulation" (di seguito "GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, il RTI tratterà le informazioni ed i dati forniti dai passeggeri, o altrimenti acquisiti nell'esercizio dei servizi affidati, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate, nonché delle previsioni nazionali di cui al D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione o complesso di operazioni, effettuate anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati.

Il trattamento sarà effettuato secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. I dati dei viaggiatori potranno essere comunicati a terzi esclusivamente per adempiere ad obblighi derivanti da leggi,

regolamenti e/o normative europee, comunque per aspetti riguardanti la gestione e l'esecuzione del rapporto contrattuale.

I passeggeri potranno prendere visione dell'informativa completa sul sito web del Vettore.

1.5. Sistemi di certificazione

La qualità del servizio erogato dal RTI, per il tramite delle proprie consorziate, è garantita da sistemi di gestione aziendali che fanno riferimento alla certificazione UNI EN ISO 9001:2015 - riguardante la gestione della qualità attraverso un processo di continuo e costante miglioramento delle prestazioni.

Inoltre tra le certificazioni ottenute vi sono: la UNI EN ISO 14001:2015, che riguarda la corretta gestione delle responsabilità ambientali e l'adozione di un sistema volto al miglioramento continuo delle performance ambientali; la UNI EN 13816:2002, specifica per il trasporto pubblico di passeggeri, che definisce la qualità del servizio come rapporto tra la qualità attesa e percepita dal viaggiatore, e tra quella progettata ed effettivamente erogata dal gestore; infine, la UNI ISO 45001:2018, che attesta l'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Le aziende consorziate sono soggette ad audit periodici da parte di enti di certificazione esterni e indipendenti.

In tema di salute e sicurezza, il RTI incentiva il coinvolgimento attivo di tutto il personale, ritenendo la prevenzione e la riduzione dei rischi e delle probabilità di infortunio elementi centrali della cultura aziendale, anche a tutela dei clienti. Il RTI valorizza altresì le competenze e le eccellenze presenti al proprio interno, incentivando la crescita professionale e personale dei propri addetti attraverso una pluralità di iniziative e corsi, sviluppando un numero significativo di ore di formazione all'anno.

Mantenere gli ambienti puliti e incrementare i fattori di comfort a bordo sono fattori chiave per garantire la qualità del servizio offerto dal RTI. I servizi di pulizia sui mezzi vengono eseguiti da personale preparato, con procedure consolidate e con l'utilizzo di prodotti verificati. Lo stato generale del mezzo viene controllato da addetti incaricati e dal personale viaggiante all'inizio del servizio.

Il RTI pone il rapporto con il cliente al centro della sua attività. Il personale che opera a diretto contatto con il cliente partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari.

2. Contratto di trasporto

Con l'acquisto del documento di viaggio, tra RTI e il cliente si stabilisce un "contratto di viaggio" caratterizzato dai seguenti diritti:

- sicurezza del viaggio;
- continuità, regolarità e certezza del servizio;
- facilità di accesso agli orari e alle informazioni sul servizio, anche in caso di modifiche, anomalie o perturbazioni dello stesso;
- integrazione dei servizi, laddove ragionevolmente possibile, con altri operatori o mezzi di trasporto;
- rispetto degli orari;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- riconoscibilità e cortesia del personale;
- accessibilità al servizio clienti e puntualità, integrità e completezza delle risposte.

La continuità e la regolarità del servizio sono sempre assicurate ad eccezione dei casi in cui il funzionamento del servizio o la sicurezza del viaggio siano compromessi da fattori esterni, da condizioni meteorologiche avverse, da pandemie, catastrofi naturali o da altre cause di forza maggiore. In caso di ritardi, anomalie o cancellazioni, l'azienda compie ogni possibile e ragionevole sforzo per informare tempestivamente i passeggeri attraverso i propri canali, anche in merito alle possibili soluzioni e collegamenti alternativi.

Il gestore corrisponde i danni causati al passeggero per ragioni attribuibili alla responsabilità dell'azienda; sono pertanto esclusi quelli causati dalla negligenza o dall'imprudenza del viaggiatore o da altri passeggeri per la mancata osservanza delle norme contenute nelle condizioni generali di trasporto (allegato A).

3. Qualità del servizio e trasparenza

Il gestore pone il rapporto con il cliente al centro della sua attività; perciò, ha posto in essere una organizzazione capace di assolvere efficacemente agli impegni servizio di trasporto per i cittadini ed assistere i passeggeri per tutte le fasi del servizio:

- Il personale che opera a diretto contatto con il cliente partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a rigorose disposizioni regolamentari.
- Al fine di rendersi riconoscibile, tutto il personale operativo è dotato di cartellino identificativo ogni qualvolta svolga attività per le quali siano previsti rapporti con il cliente. Il cartellino identificativo riporta in evidenza il numero di matricola e la fotografia;

- La rete di punti informativi è costantemente aggiornata e facilmente individuabile e riconoscibile;
- L'informazione fornita supporta il cliente nella pianificazione del viaggio, attraverso l'offerta disponibile, le alternative, i costi economici, il tempo di viaggio e la gestione del viaggio, fornendo in tempo reale informazioni sulle modifiche alla pianificazione effettuata. e le eventuali anomalie (deviazioni, soppressioni, perturbazioni)
- Il sito internet www.siciliamobilita.it è la fonte primaria di tutte le informazioni riguardanti il servizio, costantemente aggiornato; permette inoltre alla clientela di dialogare con le singole imprese inoltrando segnalazioni, reclami o richieste.
- Il sito è "full responsive", ovvero in grado di adattarsi a qualunque dispositivo, comprensivo anche della versione mobile ed è progettato in conformità alla legge n. 4 del 9 gennaio 2004 per garantire l'accessibilità digitale anche alle persone con una qualsiasi forma di disabilità.
- Il CONTACT CENTER sarà operativo dal lunedì al sabato - dalle 09:00 alle 18:00, e fornirà informazioni sul servizio, raccoglie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami.
- Su tutte le paline sarà presente un codice QR attraverso il quale il cliente potrà accedere a informazioni dinamiche sul servizio ed a informazioni sul tempo reale di arrivo del mezzo alla fermata.
- Il sistema di infomobilità che sarà installato sul territorio nelle aree a maggiore frequentazione sarà dotato di device (monitor informativi e totem, questi ultimi con schermo touch screen), per la consultazione di orari e informazioni dinamiche sul servizio.
- I reclami ed i suggerimenti costituiscono uno strumento utile per individuare gli ambiti dove concentrare l'attenzione e attivare azioni di miglioramento. Reclami sul servizio possono essere inoltrati tramite la sezione apposita del sito internet e tramite contact center (o altre fonti).

4. RECAPITI

Tutte le comunicazioni, le informazioni, reclami e suggerimenti sul servizio possono essere inoltrati tramite i seguenti recapiti:

Mail	info@cotrasbus.it
PEC	cotras.nord@legalmail.it
Sito internet	www.siciliamobilita.it
Contact Center	3408889978

4.1. Condizioni di Qualità

Al fine di perseguire una politica di trasparenza ed informazione ai passeggeri, costantemente vengono monitorati gli indicatori di qualità significativi e pubblicati i dati comparati sugli standard e gli obiettivi raggiunti.

Il gestore misura la qualità del servizio attraverso una serie di indicatori numerici che vengono costantemente verificati e aggiornati aggregati per monitorare la regolarità e la puntualità del servizio, l'affidabilità, la sicurezza, il comfort, le condizioni igieniche dei mezzi, il rapporto con la clientela, l'attenzione all'ambiente.

Il monitoraggio viene predisposto sia attraverso sistemi automatici (quali AVM, contapasseggeri, rilevazioni automatiche) e sistemi di Business intelligence (CRM, dashboard e data visualization) ma anche rilevazioni sul campo sia dirette da parte dei responsabili che da advisor esterni.

Poiché la presente carta dei servizi è alla "prima edizione" e riguarda servizi non prima erogati, ovvero erogati in modalità diverse, non si dispone dei dati storici di riferimento utili per definire i valori obiettivo. In tale contesto, si ritiene, pertanto, di esplicitare le metodologie e le formule di calcolo mentre i livelli obiettivo andranno condivisi anche alla luce dei valori di test.

Cluster	Nome indicatore	Metodo di calcolo
<i>Regolarità del servizio, puntualità e affidabilità</i>	Regolarità	n° corse regolari ogni 1.000 corse programmate
	Affidabilità	n° corse effettuate ogni 1.000 corse programmate
<i>Pulizia e comfort del materiale rotabile</i>	Dotazioni	n° autobus dotati di impianto clima / n° autobus in esercizio
	Pulizia	n° pulizie complete nell'anno/n° autobus in esercizio
	Igiene	n° pulizie approfondite per anno/n° autobus

	Comfort	%vetture con età > 15 anni sul totale %vetture con età tra 10 e 15 anni sul totale %vetture con età tra 5 e 10 anni sul totale %vetture con età < 5 anni sul totale
Accessibilità	Accessibilità dei mezzi	n° autobus dotati di pedana/n° autobus in esercizio
	Accessibilità dei servizi	n° riscontri positivi/ n° richiesta PMR
Sostenibilità ambientale	Impatto ambientale del parco rotabile	n° autobus a basso impatto ambientale [ibridi, elettrici o EURO 6 o superiori] / n° autobus in esercizio
Informazione all'utenza e trasparenza	Informazione	n° autobus dotati di indicatore frontale / n° autobus in esercizio
		n° fermate dotate di orario / n° di fermate dotate di paline
	Trasparenza	n° paline elettroniche - strumenti di infomobilità
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale	Sinistrosità	% reclami con risposta entro 30 giorni % reclami con risposta entro 60 giorni % reclami con risposta entro 90 giorni
	Sicurezza personale e patrimoniale	n° sinistri*/100.000 chilometri *D.P.R. 753/80 n° denunce di furti o danni patrimoniali ai passeggeri/100.000 chilometri

4.2. Customer satisfaction

Al fine di monitorare le opinioni dei cittadini e di valutarne le aspettative e il livello di soddisfazione rispetto al servizio reso, il gestore effettuerà annualmente un'indagine di customer satisfaction. L'indagine, si svolgerà secondo le linee guida UNI 11098:2003 sulla misurazione della customer satisfaction nei servizi pubblici locali, con i seguenti obiettivi:

- conoscere il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alle prestazioni offerte;
- conoscere i livelli di qualità percepita e attesa da parte della clientela;
- verificare l'andamento delle opinioni ed analizzare gli scostamenti di gradimento
- determinare i principali aspetti del servizio per migliorare gli standard di qualità.

Poiché il presente documento rappresenta uno schema per la discussione e condivisione come previsto dall'art. 20 del CdS e riguarda servizi non prima erogati ovvero erogati in modalità diverse

e non si dispone di dati storici di riferimento sui quali basarsi al fine di definire i valori obiettivo, si ritiene di definire le metodologie e le formule di calcolo ma non i livelli di servizio obiettivo, che andranno condivisi con la Regione anche alla luce di valori di test. Tutti gli indicatori sono stati esaminati e resi coerenti con la norma UNI 13816 e le prescrizioni di gara.

Di seguito sono rappresentati i principali fattori di qualità oggetto di specifiche campagne di rilevazione. Per ciascun indicatore è espressa la percentuale di utenti che ha dichiarato, su una scala da 0 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (massima soddisfazione), un livello di soddisfazione almeno pari a 6.

Indice di Customer Satisfaction*	<i>Il valore sarà definito al termine di ciascun anno</i>
---	---

* Media ponderata dei voti assegnati per singolo fattore di qualità

Customer Satisfaction	Peso	% Utenti ≥6
Puntualità e affidabilità	20%	**
Comfort del viaggio e funzionalità	15%	**
Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico	20%	**
Informazione all'utenza e trasparenza	15%	**
Sicurezza e percezione livello sicurezza personale	15%	**
Pulizia	15%	**

**Il valore sarà definito al termine di ciascun anno

5. Allegato A: Condizioni Generali di Trasporto

Indice:

Premessa

ART. 1 – DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DEL GESTORE

ART. 2 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

ART. 3 – I TITOLI DI VIAGGIO

ART. 4 – VARIAZIONE, ANNULLAMENTO E RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

4.1 – Variazione e annullamento dei titoli di viaggio

4.2 – Rimborso dei titoli di viaggio

ART. 5 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 6 – PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

ART. 7 – ANOMALIE DI VIAGGIO

ART. 8 – TRASPORTO DEI MINORI

ART. 9 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

ART. 10 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

ART. 11 – SEGNALAZIONI E RECLAMI

11.1 – Segnalazioni

11.2 – Procedura per il trattamento dei reclami

11.3 – Indennizzi

11.4 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Premessa

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il servizio di trasporto passeggeri extraurbano su gomma esercitato dal R.T.I. COTRAS NORD – COSMO OVEST (nel prosieguo, anche soltanto “Il Gestore”), con sede a Palermo in via Principe di Paternò n. 74/B, presso (Consorzio Trasporti Siciliani Nord – CO.S.MO. Est S.p.a. – CO.S.MO. Sud S.p.a.)

- **e-mail:** info@cotrasbus.it
- **PEC:** cotras.nord@legalmail.it
- **indirizzo sito web:** www.siciliamobilita.it
- **contact – center:** 3408889978

e sono valide per tutti i servizi regolari di linea extraurbani ricompresi nell'ambito del bacino di Palermo – Trapani. Le Condizioni Generali sono pubblicate sul sito *web* del Gestore e delle aziende associate.

ART. 1 - DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DEL GESTORE

1. I passeggeri hanno diritto al trasporto specificato nel titolo di viaggio secondo le condizioni e le tariffe offerte dal Gestore al pubblico, senza alcuna discriminazione, diretta o indiretta.

2. Il Gestore si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulle corse acquistate secondo le modalità di cui al successivo art. 3, salve cause di forza maggiore o fortuite suscettibili di esporre a rischio l'incolumità dei viaggiatori e la sicurezza del servizio.

3. Il Gestore risarcirà esclusivamente i danni che, in occasione del trasporto, dovessero essere causati al passeggero – dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa – da causa imputabile al Gestore o dell'azienda esecutrice, con esclusione di ogni e qualsiasi danno che sia, direttamente o indirettamente, imputabile a contegni colposi del viaggiatore e/o conseguente a una violazione degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali. Il passeggero avrà diritto al risarcimento dei soli danni che risultino provati.

4. Il rapporto tra il Gestore e il passeggero è regolato dalle presenti Condizioni Generali, le quali si presumono conosciute e accettate al momento dell'acquisto del titolo di viaggio e, comunque, all'atto della fruizione del servizio. Detto rapporto è altresì disciplinato, laddove non diversamente disposto, dalle norme nazionali ed europee in vigore al tempo dell'acquisto.

5. In conformità con le vigenti disposizioni di legge, il Gestore si adopera al fine di temperare il diritto allo sciopero dei lavoratori con la tutela della libertà di circolazione dei passeggeri, perciò garantendo, in caso di proclamato sciopero, i servizi minimi previsti dalla vigente contrattazione collettiva.

6. I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dal Gestore su supporto informatico e cartaceo, nel rispetto delle previsioni di cui al Regolamento (UE) n. 679/2016 e secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti sanciti dagli artt. 15 – 22 del sopra citato Regolamento, che potranno essere esercitati nei termini previsti dall'informativa pubblicata sul sito *web* del Gestore.

ART. 2 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL PASSEGGERO

1. Il passeggero è tenuto a collaborare con il Gestore ai fini della sicurezza del trasporto e del miglioramento della qualità del servizio; è altresì tenuto a rispettare le normative vigenti in ordine all'accesso ai mezzi, nonché a tenere un contegno, per sé e per gli altri, conforme al decoro e alle regole della civile convivenza.

2. Il passeggero deve osservare scrupolosamente tutti gli obblighi sanciti dalla presenti Condizioni Generali e dal D.lgs. 285/1992 (Codice della Strada), così come le norme emanate dalle autorità competenti a tutela della sicurezza e della regolarità del pubblico servizio di trasporto. È inoltre responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi di cui sopra da parte del minore eventualmente accompagnato ai sensi dell'art. 8.

3. In particolare, il passeggero è tenuto a:

- a) verificare immediatamente l'esattezza di tutti i dati riportati sul titolo al momento dell'acquisto del biglietto o della sottoscrizione dell'abbonamento, assicurandosi che sia stata applicata la riduzione tariffaria eventualmente spettante e che il prezzo corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio;
- b) in caso di acquisto del titolo presso una rivendita autorizzata, far constatare eventuali irregolarità nell'immediatezza dell'emissione, e comunque prima di lasciare la rivendita;
- c) munirsi della documentazione di viaggio prescritta e presentarsi al punto di partenza specificato nel titolo almeno 5 (cinque) minuti prima dell'orario previsto per la partenza;
- d) prendere visione degli avvisi all'utenza diramati tramite i canali informativi ufficiali del Gestore;
- e) presentarsi all'imbarco in adeguate condizioni igienico-sanitarie;
- f) osservare gli obblighi e i divieti in materia di bagagli stabiliti dall'art. 9, custodire i propri effetti personali e il bagaglio a mano;
- g) uniformarsi alle richieste o agli avvertimenti del personale di bordo durante il trasporto, osservando ogni altro invito o direttiva dallo stesso impartita;

- h) rimanere seduto al proprio posto, quando l'autobus è in movimento, e utilizzare le cinture di sicurezza;
- i) rispettare la durata di eventuali soste nelle aree di servizio autostradali.

4. È severamente vietato al passeggero:

- a) presentarsi all'imbarco o sostare nei luoghi di fermata in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni psicofisiche alterate per l'uso di stupefacenti;
- b) rivolgersi al conducente, salvo che per informazioni, o distrarre altrimenti il personale di bordo dalle sue mansioni;
- c) gettare oggetti dai finestrini dell'autobus;
- d) arrecare disturbo o molestia agli altri viaggiatori. In particolare, è fatto divieto di utilizzare dispositivi elettronici a volume elevato, così come di profondersi in schiamazzi;
- e) occupare più di un posto a sedere, ingombrare i passaggi e indugiare o prendere posto sulla scalinata deputata all'imbarco e allo sbarco;
- f) allocare bagagli sui posti a sedere o nel corridoio dell'autobus;
- g) consumare alcolici e/o far uso di sostanze suscettibili di alterare le capacità psicomotorie;
- h) fumare, anche utilizzando dispositivi elettronici o senza combustione;
- i) consumare alimenti;
- j) fare la questua presso gli altri passeggeri, distribuire o affiggere oggetti e/o stampe ed esercitare attività pubblicitaria o commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso del Gestore;
- k) azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo, se non in casi di necessità o in condizioni di oggettivo pericolo per sé o per gli altri viaggiatori.

5. Il Gestore non è responsabile dei danni occorsi ai passeggeri che, dolosamente o colposamente, non si siano attenuti alle prescrizioni di cui ai commi precedenti, allorché la violazione si ponga come causa esclusiva del danno.

6. Il passeggero è responsabile dei danni dolosamente o colposamente arrecati da sé, dai propri bagagli, dai minori accompagnati ovvero dagli animali trasportati, alla regolarità del servizio di trasporto, all'autobus, ai suoi arredi, al personale, all'immagine del Gestore e/o dell'azienda esecutrice, nonché agli altri viaggiatori o alle cose da questi trasportate.

ART. 3 – I TITOLI DI VIAGGIO

1. Il passeggero ha diritto di usufruire del servizio di trasporto solo se in possesso di valido biglietto o di abbonamento nominativo.

2. Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (c.d. "*biglietto di corsa semplice*"), ovvero per un viaggio di andata e ritorno (c.d. "*biglietto A/R*"). Deve essere conservato dal passeggero per tutta la durata del viaggio ed essere esibito, in qualsiasi momento, su semplice richiesta del personale di bordo. I biglietti possono essere acquistati:

- presso le rivendite autorizzate;
- direttamente a bordo dell'autobus, fatto salvo il caso di interruzioni di rete e/o di guasti, che impediscano l'utilizzo dei dispositivi di emissione in dotazione al personale conducente;
- tramite il sito *web* del Gestore;
- tramite le eventuali emettitrici *self-service* presenti alle fermate;
- mediante l'eventuale applicazione dedicata per dispositivi mobili.

3. L'abbonamento è valido per una pluralità di corse, ha carattere nominativo, è strettamente personale e non è cedibile a terzi. È possibile acquistare un abbonamento:

- presso le rivendite autorizzate;
- tramite il sito *web* del Gestore
- mediante l'eventuale applicazione dedicata per dispositivi mobili.

In caso di furto, smarrimento o deterioramento dell'abbonamento, il passeggero può chiedere l'emissione di un duplicato per il periodo residuo di validità del titolo alle condizioni e secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore. L'abbonamento può essere sospeso dal Gestore in caso di reiterate irregolarità nell'utilizzo, nonché nel caso in cui il passeggero ponga in essere contegni non conformi alle regole della civile convivenza, o comunque suscettibili di arrecare danno alla regolarità e/o alla sicurezza del servizio di trasporto, così come ai beni ad esso funzionali, ovvero arrechi molestia al conducente o agli altri soggetti trasportati.

4. I titoli di viaggio riportano tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto nei suoi elementi essenziali, nonché per identificare il soggetto a cui trasmettere eventuali reclami; riportano, inoltre, l'indirizzo del sito *web* presso il quale è possibile presentare i reclami, ovvero reperire informazioni sui medesimi.

5. La regolarità dei titoli di viaggio è controllata dal personale di bordo all'uopo deputato, al quale, dietro semplice richiesta, devono essere esibiti il biglietto o l'abbonamento. Al personale in questione competono altresì la sospensione preventiva dell'abbonamento nei casi di cui al comma 3, nonché

ogni altra verifica tesa ad assicurare la regolarità dell'esercizio, ovvero a rilevare e rimuovere eventuali elementi di rischio per il trasporto.

6. Il Gestore non è responsabile dei disagi e/o dei pregiudizi che al passeggero dovessero derivare:

- a) da errori sull'emissione del titolo, ove essi siano imputabili a fatto e colpa del passeggero stesso;
- b) da errori di emissione e/o di informazione imputabili a soggetti terzi.

7. Ancorché munito di titolo di viaggio, il passeggero non potrà comunque essere ammesso a bordo, e, se già a bordo, sarà invitato a lasciare il mezzo in condizioni di sicurezza, nei seguenti casi:

- 1) mancata osservanza, da parte del medesimo, delle prescrizioni stabilite da norme vigenti, nazionali o di derivazione europea;
- 2) mancata esibizione del biglietto o dell'abbonamento, ovvero possesso e/o esibizione di titolo illeggibile, irregolare, contraffatto o non valido per la corsa;
- 3) violazione degli obblighi di cui all'art. 2, comma 3, lett. e), g), h) e comma 4;
- 4) riscontrata irregolarità nella documentazione prescritta per la fruizione del servizio;
- 5) inosservanza delle prescrizioni in materia di bagagli di cui all'art. 9;
- 6) inosservanza delle prescrizioni in materia di trasporto di animali di cui all'art. 10;
- 7) altri contegni o condizioni del passeggero suscettibili di esporre a rischio la sicurezza del trasporto e/o degli altri passeggeri.

8. Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'art. 12, L. n. 413 del 30.12.1991. Il biglietto emesso *online* è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il relativo pagamento ne certifica l'acquisto. Il passeggero ha comunque facoltà di richiedere l'emissione di fattura secondo le modalità riportate nel sito *web* del Gestore.

ART. 4 – VARIAZIONE, ANNULLAMENTO E RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

4.1 – Variazione e annullamento dei titoli di viaggio

1. La variazione del biglietto da parte del passeggero è consentita alle condizioni e secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

2. Il passeggero ha facoltà di annullare il biglietto prima della partenza. Se l'annullamento viene effettuato con un anticipo pari o superiore a n. 4 (quattro) ore rispetto all'orario di partenza previsto, il passeggero ha diritto al rimborso integrale del costo del biglietto. Se l'annullamento viene effettuato con un anticipo inferiore, il passeggero ha comunque diritto a un rimborso pari all'80% (ottanta per cento) del costo del biglietto. Il rimborso viene erogato entro il termine di cui all'art. 4.2, comma 6, sotto forma di credito di viaggio ai sensi del comma 1 della medesima disposizione. L'annullamento

e le variazioni di cui al comma 1 non sono consentite dopo l'orario di partenza riportato sul titolo di viaggio.

3. Il Gestore, a fini di tutela dell'efficienza e della regolarità del servizio di trasporto, ha il diritto di modificare unilateralmente le località di imbarco e/o sbarco riportate nel titolo di viaggio, ovvero il percorso, nei seguenti casi:

- 1) chiusura dei tratti stradali di ubicazione delle fermate per feste nazionali, eventi organizzati dagli enti locali, lavori pubblici, provvedimenti delle autorità o per altre cause non dipendenti dall'Azienda;
- 2) sopravvenuta inagibilità delle fermate;
- 3) altre cause di forza maggiore, ove la modifica risulti necessaria al fine di salvaguardare la regolarità dell'esercizio e/o la continuità del pubblico trasporto.

4. L'abbonamento può essere annullato prima dell'inizio del suo periodo di validità. In tal caso, il passeggero ha diritto al rimborso integrale del costo completo del titolo sotto forma di credito di viaggio ai sensi dell'art. 4.2, comma 1.

4.2 – Rimborso dei titoli di viaggio

1. I titoli di viaggio sono rimborsabili:

- 1) se il servizio acquistato e/o prenotato subisce una cancellazione, ovvero un ritardo alla partenza dal capolinea, o da una fermata, superiore a sessanta minuti;
- 2) in caso di accertato "overbooking", che impedisca l'imbarco del passeggero presso la fermata di partenza;
- 3) in caso di partenza dal capolinea, ovvero dalla fermata di imbarco, con un anticipo superiore a n. 5 (cinque) minuti, sempre che da esso sia derivata l'impossibilità di fruire del servizio.

Il rimborso è dovuto a condizione che i suddetti eventi non siano dipesi da calamità naturali, scioperi o altre emergenze imprevedibili e viene erogato sotto forma di credito di viaggio.

2. Se è stato acquistato un biglietto di corsa semplice, il rimborso di cui al comma precedente è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato; se è stato acquistato un biglietto per un viaggio di andata e ritorno, e i disservizi di cui al comma 1 interessano soltanto una delle corse prenotate, il rimborso è pari al 50% (cinquanta per cento) del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. In caso di abbonamento, il rimborso è pari alla quota del costo completo dell'abbonamento corrispondente alla corsa interessata dai disservizi di cui al comma 1.

3. In alternativa al rimborso ai sensi del comma 1, il passeggero ha sempre il diritto di scegliere tra:

- 1) la fruizione gratuita di un'altra corsa di suo interesse sulla medesima tratta, anche nella stessa giornata;
- 2) il rimborso delle spese sostenute, purché dettagliatamente documentate, per raggiungere la destinazione finale con un servizio equivalente.

In caso di non equivalenza del servizio di trasporto di cui al n. 2) del presente comma, il Gestore offre il rimborso integrale del titolo di viaggio aumentato del 50%.

4. Nel caso in cui l'abbonato si sia trovato nell'impossibilità totale o parziale di fruire del titolo durante il suo periodo di validità, ed essa impossibilità sia stata determinata da causa allo stesso non imputabile, questi, a fronte dell'esibizione di adeguata documentazione comprovante l'oggettivo impedimento, ha diritto alla risoluzione del contratto di trasporto, ovvero alla riduzione del prezzo pagato nei casi di impossibilità parziale. Nelle fattispecie di cui al presente comma, il rimborso viene erogato sotto forma di credito di viaggio quantificato ai sensi del comma 2.

5. Le domande di rimborso per le motivazioni di cui ai commi 1 e 4 o per irregolarità nella emissione e nella ricezione dei titoli in formato elettronico, nonché le richieste a norma dei nn. 1) e 2) del comma 3, devono essere trasmesse esclusivamente secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

6. Le domande saranno evase entro 3 (tre) mesi dalla data di ricevimento delle stesse. Ove la richiesta di rimborso sia contenuta in un reclamo presentato ai sensi dell'art. 11.2, si applica quest'ultimo.

7. In ogni caso, non spetta alcun rimborso per la parte dell'abbonamento o del biglietto non fruita, allorché la mancata partenza, il denegato imbarco, ovvero l'impossibilità di proseguire il viaggio, conseguano a taluna delle irregolarità di cui all'art. 3, comma 7.

ART. 5 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

1. Il Gestore assicura, attraverso i propri canali ufficiali, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

2. Il Gestore fornisce inoltre informazioni appropriate sui diritti conferiti ai viaggiatori dalla legge e dalla normativa europea tramite il proprio sito *web*, nonché in formato cartaceo presso i principali

punti di partenza. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo di vigilanza sull'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus.

3. Le informazioni sui servizi vengono fornite ai passeggeri, oltre che presso le rivendite convenzionate e direttamente dal personale di bordo, mediante la pubblicazione di appositi avvisi sui canali ufficiali del Gestore. Fermo l'obbligo di cui all'art. 2, comma 3, lett. d), il passeggero può richiedere informazioni aggiuntive e/o chiarimenti avvalendosi del contact-center, operativo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 17:30.

4. In ogni caso, il Gestore non risponde della mancata informazione al passeggero, allorché questa sia dipesa dall'omessa o inesatta comunicazione dei dati e dei recapiti personali, ove richiesti.

ART. 6 – PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

1. Si definiscono *“persone con disabilità”* e *“persone a mobilità ridotta”* quelle la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), di una disabilità o minorazione mentale, di altre condizioni patologiche menomanti, ovvero per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata, nonché un adattamento del servizio alle sue esigenze specifiche.

2. Il Gestore garantisce il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo, riconoscendo loro i diritti e l'assistenza previsti dal Regolamento (UE) n. 181/2011 e impartendo istruzioni adeguate al proprio personale.

3. Il trasporto dei viaggiatori con disabilità o a mobilità ridotta può essere rifiutato dal Gestore esclusivamente nei seguenti casi:

- 1) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione dell'UE, internazionale e nazionale, ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- 2) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate o delle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

4. Per organizzare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è onere del passeggero che versi in alcuna delle condizioni di cui al comma 1 contattare con un preavviso di almeno 36 (trentasei) ore, il contact-center negli orari di cui all'art. 5, comma 3.

ART. 7 – ANOMALIE DI VIAGGIO

1. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, il Gestore assicura la continuazione del servizio, con un altro veicolo, dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile. Ove la continuazione non abbia luogo entro 60 (sessanta) minuti e il passeggero scelga di non proseguire il viaggio, il Gestore offre l'emissione di un credito di viaggio ai sensi dell'art. 4.3, comma 1.

2. Il Gestore non si assume, comunque, responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad esso non imputabili, quando siano tali da determinare anomalie durante il trasporto ovvero l'impossibilità dello stesso.

3. Nel caso di sinistro che comporti l'interruzione del servizio, il Gestore presta un'assistenza ragionevole e proporzionata alle esigenze pratiche e immediate del passeggero, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

ART. 8 – TRASPORTO DEI MINORI

1. Il Gestore presta particolare attenzione al trasporto, a bordo dei propri mezzi, dei passeggeri minori d'età. Salvo quanto previsto dal comma 2, i minori di anni 14 (quattordici) non sono ammessi al trasporto, se non accompagnati da chi eserciti la patria potestà ovvero l'autorità tutoria o comunque da persona maggiorenne, che dai predetti soggetti sia stata appositamente autorizzata. L'autorizzazione deve essere rilasciata per iscritto, è valida per una singola corsa o per un viaggio A/R, e deve essere esibita al personale di bordo al momento della partenza, corredata da copia dei documenti di riconoscimento di entrambi i genitori, ovvero di chi eserciti l'autorità tutoria.

2. I minori in possesso di apposito abbonamento, di età compresa fra i 12 (dodici) e i 14 (quattordici) anni di età, sono ammessi al trasporto anche se non accompagnati, a condizione che al momento della **sottoscrizione** del titolo l'esercente la patria potestà, ovvero il tutore, rilasci:

- 1) una dichiarazione, resa ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, attestante il possesso da parte del minore di un grado di maturità che lo rende idoneo alla fruizione del servizio;
- 2) un'espressa autorizzazione, in favore del minore, a viaggiare sulle tratte e sulle corse oggetto di abbonamento.

L'esercente la patria potestà o l'autorità tutoria che sottoscrive l'abbonamento è responsabile dell'osservanza degli obblighi di cui all'art. 2 da parte del minore intestatario.

3. Ai fini del trasporto dei passeggeri bambini di età inferiore a 3 (tre) anni, si raccomanda l'utilizzo di seggiolini omologati, che devono essere portati con sé dagli accompagnatori, posizionati sul sedile dell'autobus e fissati a due punti con le cinture di sicurezza.

ART. 9 – IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

1. Il passeggero, nei limiti di capienza dell'autobus, ha diritto al trasporto gratuito

- a) di un bagaglio a mano, di dimensioni massime pari a cm 40 × 30 × 15 (centimetri quaranta per trenta per quindici) e peso non superiore a Kg 5 (chilogrammi cinque), che è tenuto portare con sé a bordo dell'autobus e che, pertanto, deve permanere sotto la sua custodia per tutta la durata del viaggio;
- b) di un bagaglio da stiva, di volume non superiore a cm 50 x 70 x 80 (centimetri cinquanta per settanta per ottanta) e peso non superiore a Kg 20 (chilogrammi venti), che deve essere riposto nella stiva dell'autobus con l'accortezza necessaria ad evitare che venga arrecato danno ad altri bagagli.

I bagagli di cui alle superiori lettere a) e b) devono recare, su apposita targhetta, indicazione chiara e leggibile del nominativo e del recapito telefonico del passeggero. Fatto salvo quanto previsto dal comma 8, non è consentito depositare nel vano bagagli oggetti che non siano riposti all'interno del bagaglio di cui alla lettera b).

2. È fatto divieto al passeggero di collocare all'interno dei propri bagagli cose che possano arrecare danno, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, merci o sostanze pericolose, nocive o maleodoranti, materiali infiammabili, esplosivi, ossidanti, radioattivi o velenosi, olio, bevande alcoliche, armi di qualsiasi genere, oggetti sporgenti, con bordi affilati o contenitori pressurizzati, nonché ogni genere di sostanza che sia vietata dalla legge. Il Gestore non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sugli stessi sia in caso di danno all'autobus o al servizio, sia allorché il contenuto dei bagagli rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli ed il Gestore sia chiamato a risponderne.

3. Per ragioni di cautela, è fatta raccomandazione al passeggero di non collocare all'interno del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), oggetti di valore, personali o fragili, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, denaro contante, gioielli, metalli preziosi, dispositivi elettronici, presidi e dispositivi medici, documenti negoziabili o contenenti dati personali e/o sensibili. I predetti beni devono essere riposti nel bagaglio di cui al comma 1, lett. a) e permanere sotto la custodia del passeggero per tutta la durata del viaggio.

4. Il Gestore risponde della perdita e/o dell'avaria dei bagagli in conformità con le vigenti disposizioni in materia di danni prodotti alle cose trasportate su strada dai veicoli destinati ad uso pubblico. A pena di decadenza, le eventuali avarie del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), devono essere fatte constatare al personale di bordo al momento della riconsegna, se trattasi di avarie apparenti, ovvero comunicate al Gestore entro 3 (tre) giorni, se trattasi di avarie non apparenti.

5. È fatto obbligo al passeggero, al termine del servizio fruito e nell'immediatezza dello sbarco:

- 1) di recuperare e portare via con sé sia il proprio bagaglio a mano, sia quello eventualmente riposto nella stiva dell'autobus, adottando la cautela necessaria per non arrecare danno ai bagagli altrui;
- 2) di liberare l'abitacolo del mezzo da indumenti e/o altri effetti personali;
- 3) di verificare che il bagaglio prelevato dalla stiva al momento dell'arrivo corrisponda a quello ivi riposto al momento della partenza.

6. Il passeggero che riscontri lo smarrimento e/o uno scambio del bagaglio di cui al comma 1, lett. b), deve, a pena di decadenza:

- 1) far constatare immediatamente il fatto al personale di bordo;
- 2) segnalare il fatto al contact-center e compilare il form presente nell'apposita sezione del sito web del Gestore;
- 3) denunciare tempestivamente il fatto alle autorità competenti.

7. I bagagli e/o gli oggetti ritrovati a bordo dell'autobus, ovvero all'interno della stiva, saranno trattati, in conformità con le vigenti disposizioni di legge, secondo le modalità riportate nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

8. Le biciclette, i monopattini e i passeggini sono ammessi al trasporto esclusivamente se smontati o ripiegati e riposti nella stiva dell'autobus, all'interno di apposita sacca e/o custodia recante indicazione del proprietario. Se alimentati a batteria, i predetti dispositivi sono ammessi al trasporto esclusivamente previa asportazione della batteria, la quale, per tutta la durata del viaggio, deve essere custodita dal passeggero. Ai fini del trasporto, i dispositivi di cui sopra rilevano come bagagli della tipologia di cui al comma 1, lett. b).

ART. 10 – IL TRASPORTO DI ANIMALI

1. Il passeggero, previo acquisto di apposito biglietto a tariffa intera, può trasportare un singolo animale domestico di piccola taglia, purché non appartenga a specie selvatiche di comprovata o notoria pericolosità e sia provvisto di libretto sanitario. L'animale deve trovarsi in adeguate condizioni

igienico-sanitarie ed essere alloggiato all'interno di apposita gabbia o trasportino, le cui dimensioni non devono superare cm 30 x cm 30 x cm 40 (centimetri trenta per trenta per quaranta). I cani guida dei passeggeri non vedenti, purché muniti di museruola, sono sempre ammessi a bordo gratuitamente e senza necessità di alloggio.

2. Gli alloggiamenti per animali di cui al comma 1 devono essere puliti e adeguatamente sanificati e vanno posizionati ai piedi del posto a sedere adiacente a quello del passeggero. Il personale di bordo potrà rifiutare di ammettere a bordo dell'autobus animali e/o alloggiamenti sudici o maleodoranti. È vietato il posizionamento di trasportino e gabbie sui posti a sedere, anche se liberi.

3. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo o nocimento ad altri viaggiatori, il passeggero, dietro indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto a sedere eventualmente disponibile, con conseguente riallocazione dell'animale secondo quanto previsto dal comma 2. Ove ciò non sia possibile, il passeggero può essere invitato a fruire di una corsa successiva. In caso di rifiuto, trova applicazione l'art. 4.2, comma 7.

ART. 11 – SEGNALAZIONI E RECLAMI

11.1 – Segnalazioni

1. Si definisce “segnalazione” qualsiasi suggerimento, osservazione o proposta sul servizio offerto che possa essere utile al Gestore al fine di comprendere le esigenze della clientela e di migliorare la qualità dello stesso. La segnalazione non produce gli effetti del reclamo di cui all'art. 11.2 e perciò può essere effettuata da chiunque vi abbia interesse compilando il *form* presente nell'apposita sezione del sito *web* del Gestore.

11.2 – Procedura per il trattamento dei reclami.

1. Si definisce “*reclamo*” l'atto attraverso il quale un passeggero, che fruisca, intenda fruire ovvero che abbia già fruito del servizio di trasporto, purché univocamente identificabile, contesti al Gestore la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa nazionale e/o dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto, ovvero una violazione dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011.

2. Il Gestore dispone di una procedura per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, e garantisce il rispetto delle misure minime contenute nell'Allegato A alla Delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

3. Il reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese, con diritto del passeggero a ricevere risposta nella medesima lingua, e deve essere presentato secondo una delle seguenti modalità:

- 1) compilando l'apposito form, presente nell'apposita sezione del sito web del Gestore. In tal caso, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno stesso dell'invio. La compilazione può avvenire anche in modalità assistita, tramite il contact-center;
- 2) a mezzo posta elettronica certificata o lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a cotras.nord@legalmail.it. In quest'ultimo caso, il passeggero può redigere il reclamo in carta libera, ovvero avvalendosi dell'apposito modulo scaricabile, in lingua italiana o inglese, sul sito web del Gestore. Il reclamo presentato a mezzo posta si intende trasmesso il giorno della consegna all'ufficio postale e ricevuto nel giorno dell'effettiva consegna.

4. In ogni caso, il Gestore non esaminerà il reclamo ove non siano in esso riportati, ovvero non risultino altrimenti desumibili:

- 1) i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o del suo eventuale rappresentante;
- 2) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto), ovvero la copia del titolo di viaggio;
- 3) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, ovvero dalle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

5. I reclami per violazioni dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus riconosciuti dal Regolamento (UE) n. 181/2011 attengono esclusivamente:

I) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia pari o superiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- mancata emissione del biglietto;
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- mancata assistenza al passeggero;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- ritardi, *overbooking*, reinstradamenti e cancellazioni;
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi;
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

II) per i servizi regolari di linea la cui distanza sia inferiore a 250 Km, nazionali o internazionali:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;

- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

6. Il reclamo può essere presentato al Gestore anche da un rappresentante del passeggero, allegando apposita delega rilasciata da quest'ultimo, unitamente a copia di un documento di riconoscimento del medesimo. In difetto di alcuno dei predetti requisiti, il reclamo è irricevibile.

7. Il reclamo deve essere trasmesso entro il termine di 3 (tre) mesi dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio regolare di linea cui si riferisce.

8. Entro un mese dalla ricezione del reclamo, il Gestore dà atto al passeggero dell'accoglimento o del rigetto del medesimo, ovvero della necessità di approfondirne l'istruzione. In ogni caso, l'esito definitivo del reclamo – in termini di accoglimento o rigetto – è comunicato entro e non oltre il termine di 3 (tre) mesi dal ricevimento del predetto.

9. Il Gestore è competente a esaminare ed evadere esclusivamente i reclami che riguardino la propria piattaforma digitale e/o i servizi di trasporto di cui in premessa. Allorché il reclamo venga respinto per profili di competenza, il Gestore provvede tempestivamente, e comunque entro un mese dalla ricezione, a trasmetterlo al vettore ritenuto competente, informandone contestualmente il passeggero.

11.3 – Indennizzi

1. In conformità con quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera A.R.T. n. 28/2021, il passeggero ha diritto a un indennizzo in misura pari

- a) al 10% del prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto oggetto di reclamo, in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- b) al 20% del prezzo del biglietto nel caso in cui non venga fornita alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- c) al 5% del prezzo dell'abbonamento in caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo;
- d) al 10% del prezzo dell'abbonamento, qualora non venga fornita dal Gestore alcuna risposta entro il centoventesimo giorno dalla ricezione del reclamo.

2. Gli indennizzi di cui al comma precedenti non sono dovuti allorché:

- 1) l'importo dell'indennizzo, al netto di eventuali rimborsi comunque corrisposti e/o riconosciuti, risulti inferiore a € 4,00 (Euro quattro);
- 2) il reclamo non sia stato trasmesso dal passeggero o dal suo rappresentante secondo le modalità o entro il termine di cui, rispettivamente, ai commi 3 e 7 dell'art. 11.2, ovvero risulti sprovvisto degli elementi minimi di cui al comma 4 della medesima disposizione;
- 3) all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo ai sensi dei commi 1 o 2 del presente articolo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

11.4 – Reclamo in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

1. Qualora siano decorsi 90 (novanta) giorni dalla trasmissione del reclamo al Gestore, il passeggero può presentare – in seconda istanza – un reclamo alla “*Autorità di Regolazione dei Trasporti*”, con sede in Torino (CAP 10126), via Nizza n. 230, Tel. +390111912550, a mezzo raccomandata postale o, in alternativa, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: (Posta Elettronica Certificata) pec@pec.autorita-trasporti.it; (Posta Elettronica Ordinaria) reclami-bus@autorita-trasporti.it. Il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it). Il reclamo in seconda istanza può essere inoltrato anche alla Sede Locale dell'Autorità, sita in Palermo (90139), via Ugo Bassi n. 70/72, Tel. 091.333345, (Posta Elettronica Ordinaria) segreteria@adocsicilia.it.

ALLEGATO B: SCHEMA TARIFFARIO

Km da/a	Distanza Tariffaria.	C/S	Corsa Semplice.
A/R	Andata/Ritorno.	Abb40	Abbonamento Mensile 40 corse.
Abb10	Abbonamento Settimanale 10 corse.	Abb50	Abbonamento Mensile 50 corse.
Abb12	Abbonamento Settimanale 12 corse.	Abb60	Abbonamento Mensile 60 corse.

TABELLA A: tariffa per percorsi extraurbani								
Km da	Km a	C/S	A/R	Abb10	Abb12	Abb40	Abb50	Abb60
0	10	1,90	2,9	11,0	13,1	40,1	50,0	59,8
10,01	15	2,40	3,7	13,1	15,7	47,8	59,8	71,8
15,01	20	2,70	4,1	14,9	17,8	54,8	68,5	82,2
20,01	25	2,90	4,7	17,2	20,5	62,7	78,4	94,0
25,01	30	3,20	4,9	19,0	22,8	70,5	88,1	105,7
30,01	35	3,60	5,7	20,9	25,0	77,5	96,9	116,3
35,01	40	4,00	6,4	21,5	25,6	79,8	99,6	119,6
40,01	45	4,30	6,6	22,6	27,2	88,4	108,9	134,7
45,01	50	4,60	7,3	24,3	29,2	93,1	116,4	139,7
50,01	55	5,00	7,6	25,8	30,8	97,9	122,3	146,8
55,01	60	5,30	8,2	26,2	31,4	99,9	124,8	149,9
60,01	65	5,80	8,9	26,7	32,0	101,7	127,0	152,5
65,01	70	6,00	9,1	27,3	32,5	104,5	130,7	156,8
70,01	75	6,40	9,7	27,9	33,6	107,1	133,9	160,6
75,01	80	6,60	10,2	29,9	35,8	113,0	141,3	169,9
80,01	85	7,00	10,9	31,1	37,3	119,0	148,7	178,5
85,01	90	7,20	11,4	32,3	38,7	119,5	149,9	179,9
90,01	95	7,50	11,6	32,9	39,5	123,1	153,7	184,5
95,01	100	8,00	12,3	34,1	40,9	127,3	159,1	191,0
100,01	110	8,20	12,6	35,2	41,5	128,3	160,2	192,4
110,01	120	8,60	13,3	35,8	42,7	130,3	162,9	195,6
120,01	130	9,00	13,8	36,8	43,9	131,9	164,9	197,9
130,01	140	9,20	14,2	37,5	45,1	137,4	171,8	206,1
140,01	150	9,40	15,3	38,0	45,5	144,1	180,2	216,3
150,01	160	9,70	16,0	38,5	45,9	148,5	185,7	222,7
160,01	170	10,10	16,6	39,1	46,7	153,5	191,9	230,3
170,01	180	10,50	17,2	39,3	47,1	157,6	197,1	236,5
180,01	190	10,60	17,5	40,4	48,5	162,3	202,3	242,8
190,01	200	11,30	18,6	43,0	51,3	171,7	214,6	257,1
200,01	220	11,90	19,5	45,3	54,3	181,6	226,9	272,3
220,01	240	12,90	20,5	48,8	58,5	195,2	248,3	293,2
240,01	oltre	13,50	22,3	51,3	61,4	205,2	256,5	307,8

TABELLA B: tariffa per percorsi extraurbani autostradali.								
Km da	Km a	C/S	A/R	Abb10	Abb12	Abb40	Abb50	Abb60
0	15	2,20	3,5	11,9	14,3	44,1	55,2	66,3
15,01	20	2,50	3,8	13,8	16,6	51,4	65,1	76,4
20,01	25	2,70	4,4	15,9	19,2	59,9	75,3	87,2
25,01	30	3,00	4,7	17,8	21,4	68,6	85,5	98,6
30,01	35	3,90	5,7	21,7	25,0	84,0	105,1	118,4
35,01	40	4,30	6,3	23,0	27,6	89,6	111,8	128,2
40,01	45	4,50	6,7	24,2	29,6	94,6	118,4	141,4
45,01	50	4,80	7,3	25,7	31,6	99,5	124,9	148,1
50,01	55	5,10	8,2	26,7	32,3	105,1	131,6	156,8
55,01	60	5,50	8,7	27,9	34,4	111,0	139,4	165,8
60,01	65	6,20	9,3	28,6	35,2	112,0	140,7	168,6
65,01	70	6,40	10,0	29,3	35,8	114,7	143,3	170,7
70,01	75	6,90	10,7	29,9	36,5	116,3	145,8	176,0
75,01	80	7,10	11,0	30,7	37,2	119,0	148,7	176,5
80,01	85	7,40	11,6	33,5	40,1	129,3	160,3	193,4
85,01	90	8,00	12,3	35,2	42,1	134,3	168,0	202,2
90,01	95	8,40	12,6	35,8	43,2	137,5	172,0	206,4
95,01	100	8,60	13,3	36,5	43,8	143,1	179,1	215,0
100,01	110	9,30	14,4	37,0	44,3	143,6	179,7	216,2
110,01	120	9,60	14,6	37,8	45,3	144,8	181,1	218,8
120,01	130	10,30	15,9	38,3	46,2	147,8	184,9	222,6
130,01	140	11,00	16,9	40,3	48,2	154,1	192,8	231,2
140,01	150	11,30	17,6	42,4	50,6	162,9	203,3	244,8
150,01	160	11,90	18,3	44,0	52,7	169,2	211,3	251,8
160,01	170	12,50	19,8	46,4	53,6	175,9	219,3	264,8
170,01	180	12,90	20,1	47,6	57,0	180,7	225,9	272,2
180,01	190	13,40	21,3	50,1	60,3	192,8	241,2	286,4
190,01	200	14,20	22,4	52,3	62,7	199,0	248,4	300,6
200,01	220	15,20	23,5	54,2	65,1	209,2	261,9	310,5
220,01	240	16,10	25,1	57,6	69,1	224,8	281,2	340,5
240,01	oltre	17,70	27,6	62,7	75,1	240,1	300,3	355,6

ALLEGATO C: BIGLIETTERIE

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Cerda	Biglietteria Autoservizi Macaluso S.R.L.	Piazza Dottor Ilardi	15	Autoservizi Macaluso S.R.L.
Palermo	Muscarà E C. Snc	Via Paolo Balsamo,	22	Autolinee Gallo S.R.L.
Valledolmo	Biglietteria Autoservizi Lo Iacono Salvatore E C. S.N.C.	Via Runfolà	3	Autoservizi Lo Iacono Salvatore E C. S.N.C.
Castellammare Del Golfo	Furco Noemi Tabaccheria	Via Garibaldi	83	Autoservizi Russo S.R.L.
Castellammare Del Golfo	Riina Adriana Tabaccheria	Via Segesta	139	Autoservizi Russo S.R.L.
San Vito Lo Capo	Al Nuvola S.R.L.S.	Via Cortese	4	Autoservizi Russo S.R.L.
San Vito Lo Capo	Tabacchi Amico Pietro	Via Savoia	47	Autoservizi Russo S.R.L.
Campobello Di Mazara	The House On The Station Di Stinco Nicola Antonino	Piazza Stazione Fs		Autoservizi Salemi S.R.L.
Campobello Di Mazara	Star Srl	Via Cusmano	28	Autoservizi Salemi S.R.L.
Campobello Di Mazara	Rapsodia Viaggi E Turismo Di Cervellone Michele & C Sas	Via Garibaldi		Autoservizi Salemi S.R.L.
Campobello Di Mazara	Mistretta Servizi Di Mistretta Stefano	Via Roma	142	Autoservizi Salemi S.R.L.
Campobello Di Mazara	Guccione Giuseppe	Via Roma	223	Autoservizi Salemi S.R.L.
Campobello Di Mazara	Tabacchi Gulotta Pietro	Via Vittorio Emanuele Ii	219	Autoservizi Salemi S.R.L.
Carini-Presso Apt P.Raisi	Prestia E Comandè Srl - Aeroporto Punta Raisi	Stalli Autobus (Aerostazione)		Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Castelviaggi Di Mandina Rosa & C. S.N.C.	Piazza Matteotti	12	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Riti Trinacria Tours Sas Di Ignazio Riti & C.	Piazza Reg. Margherita	46	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Centro Servizi Postali - Risalvato Gianluca	Piazza San Francesco D'assisi	29	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Blucoral Vacanze S.R.L.	Via Caboto	162	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Gst Gestione Servizi Turistici S.R.L.	Via Caduti Di Nassiria		Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Giuseppe Salvo	Via Denaro	51	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	Parti E Scopri Di Mario De Luca	Via Francesco Crispi	40	Autoservizi Salemi S.R.L.
Castelvetrano	City Pass Travel Srl	Viale Roma	39	Autoservizi Salemi S.R.L.
Favignana	L'antica Bottega Srls	Via Nicotera	19 E 21	Autoservizi Salemi S.R.L.
Gibellina	Royal Bar Di Fontana Francesca	Piazzastazione Ferroviaria Snc		Autoservizi Salemi S.R.L.
Gibellina	2020 Spedizioni Di Roppolo Francesco	Via Degli Elimi	34	Autoservizi Salemi S.R.L.
Gibellina	Bonanno Vito	Via Indipendenza Siciliana	57	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	I Mille Viaggi Di Pellegrino E Amato S.N.C.	C.D Strasatti	190	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Win Point Service Di Peloso Antonio	C.Da Terrenove Bambina	465	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Grisea Viaggi & Turismo Di La Bella Massimo Rosario	C/Da Cuore Di Gesù		Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	RAGONA SALVATORE Tabaccheria	C/Da San Leonardo	144	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Pellegrino Cosimo Antonio	Cda Cuore Di Gesù	833A	Autoservizi Salemi S.R.L.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Marsala	Tabaccheria Del Borgo Di Meo Rita Maria Angela	Cda S Michele Rifugio	112	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Tabaccheria & Telefonia Di Licari Michele	Contrada Amabilina Lotto 9	532/C	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Tabaccheria Riv 18 Di Porrello Luigi	Contrada Berbarello	479	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Tabaccheria Parisi Fabio	Contrada Bosco	291	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Occhipinti Fabio	Contrada Pispisia	103	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Cappitelli Vincenzo	Contrada Ranna	477	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Meo Rosalba	Contrada Strasatti	181	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Multiservice Di Isabel Parrinello	Contrada Strasatti	963	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Terramando Viaggi Sas	Contrada Strasatti		Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	I Mille Viaggi Di Pellegrino E Amato S.N.C.	Corso Calatafimi	2-4-8	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Mar-Sal Viaggi Di Giacalone Salvatore	Corso Calatafimi	54/56	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Terranova Giuseppa	Via Amerigo Fazio	54	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Viaggi Smile Snc Di Riti A.S.	Via Dei Mille	45	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Centro Servizi Jema Di Adamo Marta	Via Giulio Anca Omodei	16	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Ruggieri Viaggi Srl	Via Giuseppe Mazzini	113	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Grm Trasporti S.R.L	Via Giuseppe Verdi	14	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Tabacchi Errera Di Errera Pietro	Via Mazara	92	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Bris Travel Sas Di Beia E Amato	Via Mazzini	49	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Edicola Quais Di Angelo Vito Piccione	Via Roma	7	Autoservizi Salemi S.R.L.
Marsala	Edicola Denaro Di Denaro Francesco	Via Trapani	129	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Maar Sas Di Arena Giuseppe E C	Corso Umberto I	64	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Antica Tabaccheria Fiorillo Francesca S.A.S. Di Ingargiola Giovan Ni & C.	Piazza Alcide De Gasperi	11	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Teesland Di Quinci Michele	Via Bessarione	44	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Quinci Viaggi E Turismo S.A.S. Di Innocenti Rosetta & C.	Via Bessarione		Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Alessandro Gabriele	Via Castelvetro	75	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Tuoagentepersonalediviaggi Di Sztasova Monika	Via E. Sansone	27	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Adamo Giuseppe	Via E. Sansone	34	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Shiblu Shopping Center Di Begum Mst Ayesha	Via Francesco Crispi	39	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	I Viaggi Di Valentina Di Gancitano Valentina	Via Franco Maccagnone	25/A	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Quinci Leonardo Srls	Via G Bessarione	64	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Reggia Dei Servizi Mazara Di Agate Cipriano	Via GIAN GIACOMO ADRIA	51	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Magicaidea Di Bellarmino Giuseppa	Via Giovanni Bessarione	45	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Cartolibreria Randazzo Andrea	Via Inghilterra	8	Autoservizi Salemi S.R.L.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Mazara Del Vallo	L'idea Dietro L'angolo Di Benedetto Di Dia	Via Luigi Vaccara	52	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Emmegi Viaggi Di Graziella Magro	Via Madonna Del Paradiso	35	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Indelicato Maria	Via Pier Santi Mattarella	29/A	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Egadi Resort Di Rocchi Davide	Via Porta Palermo		Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Due B S.R.L.S.	Via Potenza	66	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Teesland Di Quinci Michele	Via Sandro Botticelli	26	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Futura S.A.S. Di Stabile Vito & C.	Via Stefano Canzio	32	Autoservizi Salemi S.R.L.
Mazara Del Vallo	Poste Centrali Di Vito Pipitone	Viale Val Di Mazara	41	Autoservizi Salemi S.R.L.
Menfi	Millusiana Viaggi Di Noto Maria	Via A Ognibene	101	Autoservizi Salemi S.R.L.
Menfi	Alcuri Viaggi Di Alcuri Antonina	Via Ognibene		Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Marras Viaggi Di Marras Francesco	Corso Alberto Amedeo	168	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Bar Rosanero Di Adelfio Giacomo	Piazzetta Porta Reale	6	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Conca D'oro Viaggi S.R.L.	Pzza Indipendenza	41	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Biglietterie Prestia E Comandè Srl	Terminal Bus Fazello (Staz.F.S.)		Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tutto Colorato Viaggi & Tour Operator Di D'asta Chiara	Via Adolfo Holm	9 D/E	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Guccione Viaggi Srl	Via Ammiraglio Gravina	80	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Cocciola Viaggi Srl	Via Ausonia	116	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Viaggi Di Gusto Scarl	Via Aut. Siciliana	116	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Rimi Filippo	Via Belgio	85	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Agenzia Re Guglielmo Di Lo Bianco Nicolò	Via Brasa	4	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Si Planet Di Maurizia Sicurella	Via Carmelo Onorato	39	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tanti Viaggi Di Billeci Daniela	Via Catalano	63	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Di Maria Service S.N.C. Di Di Maria Giuseppe E C.	Via Dei Nebrodi	65 E	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Cigna Onofrio	Via Domenico Scina	176	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tour Viaggi Srl	Via Edmondo De Amicis	36	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Manfre' Viaggi Di Manfre' Nadia S.A.S.	Via Empedocle Restivo	34-36	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Kukla Viaggi Societa' Cooperativa	Via Enrico Albanese	31	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Millennium Service	Via Francesco Maria Alias	2C	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Ausonia Viaggi S.R.L.	Via G . Daita		Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Mauritania Viaggi	Via Gen. Giuseppe Arimondi	2n	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Lele Viaggi Di Gabriele Mancino	Via Giotto	36	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Stassi Sara	Via Giovanni Campisi	157	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Il Tuareg Srl	Via Giovanni Zappala'	22 E 24	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	D.Ag.Multiservice Di Pensato Anna Maria	Via Lentini	10	Autoservizi Salemi S.R.L.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Palermo	Nuova Frangiritt Societa' Cooperativa	Via Leonardo Da Vinci	233	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Scialo Viaggi Srls	Via Luigi Pirandello	19	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Soemin Viaggi By Fevitour S.R.L.	Via Maggiore Giuseppe Galliano	23	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Pmo Travel Srl	Via Malaspina	27	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Eaqub Group 2015 S.A.S. Di Ali Eaqub E Ali Adil E C.	Via Maqueda	99	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Doel Travels & Tours S.A.S. Di Masrur Abdur Rahim E C.	Via Maqueda	119	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Landolina Viaggi E Turismo Srl	Via Marchese Di Villabianca	82C	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Aglieri Turismo Viaggi E Crociere (Di Aglieri Gaetano)	Via Mendola	2/F	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Lab130 Srl	Via Montepellegrino	130	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Biuro Polonia - Augustynska Marta Joanna	Via Nicolo Palmeri	23	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	License Global Di Gabriele Giacomo Bellante	Via Oreste Arena	10	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Ali Ruhul	Via Oreto	65/C	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Aciturismo Sas Di Dario Lattuca	Via P.Pe Di Paterno	85	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Aish Travel Group Srls	Via Pacinotti	21	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tatamaro Viaggi Di Vitrano Ivan	Via Pietro Scaglione	77	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Gike Societa' A Responsabilita' Limitata Semplificata	Via Pignatelli Aragon	96	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Borneo Viaggi Di Tuttoilmondo Stefania	Via Pipitone Federico	31	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Globalsem S.R.L.	Via Principe Di Paternò	186	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tahmeed Travels Di Islam Tazul	Via Roma	55	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Vagovia Srl	Via Roma	471	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Trinacria Viaggi Di Fiamingo Giuseppe	Via Roma		Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Soluzione Eventi E Turismo Srl	Via Serradifalco	206/208	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Labisi Eventi Srls	Viale Croce Rossa	96	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Tabaccheria Terranova Di Violetti Francesco	Viale Emilia	41/G	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Lupo Gerina	Viale Lazio	71	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Cine Foto Lazio Di Cingillo Gabriella	Viale Lazio	124/A	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Rametta Patrizia (Tabacchi)	Viale Lazio	44/46	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Villa Tasca Viaggi Srl	Viale Regione Siciliana Sudest		Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Marcopolo Viaggi Sas	Viale Strasburgo	385 A/B	Autoservizi Salemi S.R.L.
Palermo	Laurumtravel Di Giuliana Garofalo	Vicolo San Gabriele	2	Autoservizi Salemi S.R.L.
Partanna	Euthalia Tourism & Services Di Valentina Caronna	Via Trieste	27	Autoservizi Salemi S.R.L.
Partanna	Agenzia Viaggi E Turismo Di Randazzo Giuseppe & C. S.A.S.	Via Vittorio Emanuele	113	Autoservizi Salemi S.R.L.
Partanna	Bella Vita Bar Tabacchi Di Russo Francesco	Viale Papa Giovanni Xxiii Snc		Autoservizi Salemi S.R.L.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Petrosino	Bonafede Maria Luisa	Via Pietro Nenni (Piazzale Roma)		Autoservizi Salemi S.R.L.
Petrosino	Tabaccheria Di Pisciotta Francesco	Via Pio La Torre	24	Autoservizi Salemi S.R.L.
Salemi	Tabacchi & Mini Market Di Giulio Rinninella	Cda Fontanabianca	517	Autoservizi Salemi S.R.L.
Salemi	Alessandra Sammartano	Contrada Gorgazzo	236	Autoservizi Salemi S.R.L.
Salemi	Nuova Edicola Cappuccini Di Ingraldi Giuseppina	Via Alberto Favara	2	Autoservizi Salemi S.R.L.
Salemi	Cartolandia Di Irene Fimetta	Via S. Leonardo	110	Autoservizi Salemi S.R.L.
Santa Margherita Di Belice	Tabaccheria Vassallo Di Vassallo Gaspare Davide	Corso Dante Alighieri	55	Autoservizi Salemi S.R.L.
Santa Margherita Di Belice	Belice Viaggi Di Guzzardo Piera	Via Traina	2	Autoservizi Salemi S.R.L.
Santa Ninfa	Girotondo S.A.S. Di Ilaria Antinoro & C.	Via Sant'anna	14	Autoservizi Salemi S.R.L.
Santa Ninfa	Rossomelograno Viaggi Della Ninphea Sas	Via Sant'anna	67	Autoservizi Salemi S.R.L.
Strasatti	Santangelo Salvatore	Via Nazionale	657	Autoservizi Salemi S.R.L.
San Giovanni Gemini (AG)	Biglietteria BUSAWAY	CORSO UMBERTO I	19	BUS AWAY S.R.L.
Terrasini	Biglietteria Cracchiolo S.R.L.	Via Perez	94	Cracchiolo S.R.L.
Avola	Nova Net Cannarella Antonella	Via Dante	9	Interbus S.P.A.
Catania	Seim Aeroporto Di Catania	Aeroporto Catania		Interbus S.P.A.
Catania	Seim Piazza Falcone Borsellino	Piazza Falcone Borsellino		Interbus S.P.A.
Catania	Seim Autostazione	Via D'amico	187	Interbus S.P.A.
Ispica	Belli Salvatore Poste Più	Viale Mario Rapisardi	39	Interbus S.P.A.
Messina	Bar Manhattan	Piazza Della Repubblica	9	Interbus S.P.A.
Modica	Bar Don Caffè	Corso Umberto I	470	Interbus S.P.A.
Modica	Alfano Tabacchi	Via Risorgimento	130	Interbus S.P.A.
Modica	Spadaro Tabacchi	Via Variante Ss115	10	Interbus S.P.A.
Noto	Lauretta Tabacchi	Via Napoli	1	Interbus S.P.A.
Pachino	Intersimone Tabacchi	Via Garibaldi	53	Interbus S.P.A.
Palma Di Montechiaro	Vars Viaggi	Corso Odierna	439	Interbus S.P.A.
Pozzallo	Blanco Cartoleria	Via Papa Giovanni XXIII	4	Interbus S.P.A.
Ragusa	Terminal Bus Seim	Piazza Zama		Interbus S.P.A.
Scicli	Donzella Tabacchi	Via Tiepolo	5	Interbus S.P.A.
Siracusa	Seim Capolinea	Corso Umberto I	200	Interbus S.P.A.
Siracusa	Ammenta Francesco	Viale Scala Greca	372	Interbus S.P.A.
Siracusa	Tabacchi Fortisi	Viale Tica	64	Interbus S.P.A.
Menfi	Rivendita	Via Buonarroti	60	Lumia Salvatore S.R.L.
Realmondo	Rivendita	Via Rina	242	Lumia Salvatore S.R.L.
Ribera	Rivendita	Via L. Bandiera		Lumia Salvatore S.R.L.
Santa Margherita Belice	Rivendita	Via Libertà	16	Lumia Salvatore S.R.L.
Sciacca	Rivendita	Via Lioni	1	Lumia Salvatore S.R.L.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Siculiana	Rivendita	Via Roma	149	Lumia Salvatore S.R.L.
Trapani	Banco/Biglietteria Aeroporto Di Trapani-Birgi	Aeroporto Birgi		Lumia Salvatore S.R.L.
Trapani	Agenzia Viaggi Egatour	Via Staiti		Lumia Salvatore S.R.L.
Cinisi (PA)	Biglietteria Prestia E Comandè	Aeroporto Falcone Borsellino - Cinisi (PA)		Prestia & Comandè S.R.L.
Palermo	Biglietteria Prestia E Comandè	Via Tommaso Fazello Terminal Bus Palermo		Prestia & Comandè S.R.L.
Caccamo (PA)	Biglietteria Randazzo Filippo Di Di Gesù Lorenzo & C. S.A.S.	Via Liccio	33	Randazzo Filippo Di Di Gesù Lorenzo & C. S.A.S.
Catania	Biglietteria SAIS Autolinee	Via D'Amico	183	SAIS Autolinee S.P.A.
Catania Aeroporto	Biglietteria SAIS Autolinee	Box Office SAIS Autolinee		SAIS Autolinee S.P.A.
Enna Alta	Biglietteria SAIS Autolinee	Viale Diaz	80	SAIS Autolinee S.P.A.
Enna Bassa	Biglietteria SAIS Autolinee	Piazza Fratelli Di Dio Martiri Della Libertà	6	SAIS Autolinee S.P.A.
Messina	Biglietteria SAIS Autolinee	Piazza Della Repubblica	12	SAIS Autolinee S.P.A.
Palermo	Biglietteria SAIS Autolinee	Via Fazello Terminal Bus		SAIS Autolinee S.P.A.
Caltanissetta	D'anna Cristian Nicolas	Piazzale Ex Gil, SN -	SN	Sais Trasporti S.P.A.
Palermo	Muscarà E C. Snc	Via Paolo Balsamo,	22	Sais Trasporti S.P.A.
Polizzi Generosa (PA)	Tabaccheria Ricevitoria Di Inguaggiato Lucio	Via Vinciguerra, 43	43	Sais Trasporti S.P.A.
Alcamo	Tabacchi Culmone Sebastiano	Via Francesco Paolo Lucchese	23	Segesta Autolinee S.P.A.
Alcamo	Ottica Andriolo	Viale Europa	211	Segesta Autolinee S.P.A.
Alcamo	Gullo Francesco Emanuele (Tabacchi)	Viale Italia	28	Segesta Autolinee S.P.A.
Balestrate	Lombardo Francesco (Tabacchi)	Via Madonna Del Ponte	79	Segesta Autolinee S.P.A.
Balestrate	Lombardo Silvio (Tabacchi)	Via Madonna Del Ponte	80	Segesta Autolinee S.P.A.
Borgetto	Tabacchi Bonomo	Corso Roma	105	Segesta Autolinee S.P.A.
Cinisi	Prestia E Comandè	Aeroporto Palermo		Segesta Autolinee S.P.A.
Cinisi	Edicola Del Corso	Corso Umberto I	393	Segesta Autolinee S.P.A.
Palermo	Lo Bianco Nicolò (Cartoleria)	Largo G.La Grutta	4	Segesta Autolinee S.P.A.
Palermo	Tre Effe Sas (Caffè Belgio)	Via Belgio	4	Segesta Autolinee S.P.A.
Palermo	Rimi Filippo (Tabacchi)	Via Belgio	85	Segesta Autolinee S.P.A.
Palermo	Callipari Serena (Tabacchi)	Via Gabriele D'Annunzio	4	Segesta Autolinee S.P.A.
Partinico	Speciale Francesco (Tabacchi)	Via Principe Umberto	170	Segesta Autolinee S.P.A.
Partinico	Tobacco's	Viale Della Regione	48	Segesta Autolinee S.P.A.
Terrasini	Lo Iacono Domenico (Tabacchi)	Piazza Duomo	10	Segesta Autolinee S.P.A.
Trapani	Edicola Bruno	Piazza Umberto I	37	Segesta Autolinee S.P.A.
Trapani	Egatour	Via Ammiraglio Staiti	13	Segesta Autolinee S.P.A.
Trapani	Caffè Noir	Via Fardella	128	Segesta Autolinee S.P.A.
Trapani	Bar Rory	Via Marsala	177	Segesta Autolinee S.P.A.
Trapani	Biglietteria Segesta (Terminal Giugno)	Via Roasi	1	Segesta Autolinee S.P.A.

Comune	Biglietteria/ Rivendita	Via	N.	Gestore
Trappeto	Albano Andrea (Cartolibreria)	Via Milano	13	Segesta Autolinee S.P.A.
Palermo	Biglietteria Segesta (Terminal Lombardo)	Via Fazello Terminal Bus		Segesta Autolinee S.P.A. - Sicilbus S.P.A.
Palermo	Biglietteria Segesta (Parrinello Angela)	Via Filippo Turati	3	Segesta Autolinee S.P.A. - Sicilbus S.P.A.
Belmonte Mezzagno	Bar Italia Di Barrale	Corso Aldo Moro	128	Sicilbus S.P.A.
Belmonte Mezzagno	Allotta Antonino	Corso Martiri Di Via Fani	2	Sicilbus S.P.A.
Belmonte Mezzagno	Sweet Paradise	Via Misilmeri	122	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Torres	Contrada Don Cola		Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Grasso Maria	Corso.Quattro Aprile	233	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Baiamonte Graziella	Via Gaetano Scarpello	112	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Grasso Angelo Rivendita 11	Via Gaetano Scarpello	112	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Bar Alla Fontana Grande	Viale Europa	154	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Bar La Romagna	Viale Europa	217	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Chiaracane Giuseppe Rivendita 9	Viale Europa	357	Sicilbus S.P.A.
Misilmeri	Cartolibreria La Lia	Viale Europa	410	Sicilbus S.P.A.
Palermo	Bonura Francesco	Via Francesco Crispi	138	Sicilbus S.P.A.
Villabate	Fontana Eustachio	Corso Vittorio Emanuele	42	Sicilbus S.P.A.
Villabate	Tabacchi Cerrito Giovanni	Corso Vittorio Emanuele	256	Sicilbus S.P.A.
Villabate	Gandolfo Mariagrazia	Piazza Della Regione		Sicilbus S.P.A.
Campofelice Di Roccella (PA)	Rivendita	Via D. Alighieri	2	Sommatinese Viaggi S.R.L.
Campofelice Di Roccella (PA)	Rivendita	Via Imera	4	Sommatinese Viaggi S.R.L.
Cefalù (PA)	Biglietteria Sommatinese	Via Cavour	2	Sommatinese Viaggi S.R.L.
Calatafimi Segesta (C/Da Sasi)	Rivendita	In V.Le Degli Elimi E Via Trinacria C/Da Sasi		Tarantola E Cuffaro S.R.L.
Castellammare Del Golfo	Biglietteria Tarantola E Cuffaro S.R.L.	Via Marina Petrolo	39/1	Tarantola E Cuffaro S.R.L.