



La
SCarta
dei
Servizi

- **I diritti dei clienti**
- **Informazioni sul servizio offerto**
- **Indirizzi e numeri telefonici
dell'Azienda al servizio del pubblico**

La
SCarta
dei **Servizi**

- **I diritti dei clienti**
- **Informazioni sul servizio offerto**
- **Indirizzi e numeri telefonici
dell'Azienda al servizio del pubblico**

INDICE

Premessa	pag. 5
La carta servizi, cosa è?	» 7
L'AST	» 9
I dipendenti	» 10
Le sedi	» 10
Dati 2002	» 11
Servizi offerti	» 13
Il cliente	» 20
Diritti e tutela dei clienti	» 20
Le regole del viaggio	» 20
Titoli di viaggio extraurbani	» 26
Rete commerciale	» 27
Indennizzi	» 35
Progetti futuri	» 36
Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento	» 37
Contatti	» 39
Appendice	» 41
Modulo per la presentazione di un reclamo	» 41
Modulo denuncia sinistri	» 42
Suggerimenti all'azienda	» 43

PREMESSA

La redazione della Carta dei Servizi, vuole essere per **AST** l'occasione per ridisegnare i rapporti con il cliente. In un periodo di importanti modifiche del settore del Trasporto Pubblico Locale (TPL), il cui denominatore comune è il riconoscimento del ruolo centrale svolto dal cliente, si comprende facilmente come l'interesse di una realtà importante, quale è **AST**, sia quello di consolidare il suo rapporto con il cliente stesso.

In questa direzione, il primo passo è appunto quello di fornire uno strumento, facilmente accessibile, in grado di garantire una informazione quanto più completa e corretta sulla realtà aziendale. Per rispondere a questa esigenza, **AST** ha elaborato la Carta dei Servizi 2003.

La Carta nasce dunque con l'intento di descrivere con perizia l'Azienda e i servizi erogati, ponendosi allo stesso tempo come strumento di garanzia della trasparenza dei processi implementati. La Carta vuole manifestare la volontà, propria dei vertici aziendali, di puntare sulla qualità del rapporto con il cliente, fornendo a sua tutela un documento obiettivo.

Da ultimo si vuole dare coscienza al cliente del suo ruolo chiave nell'ambito di un processo di miglioramento continuo intrapreso dall'Azienda al fine di fornire un servizio di qualità.

Schematicamente, nell'ambito della politica aziendale, si possono individuare i seguenti punti nevralgici:

- **AST** intende instaurare un canale di comunicazione preferenziale con i suoi clienti in modo da accrescerne la soddisfazione;
- **AST** intende conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti al fine di mantenere gli impegni presi pur ricercando il miglioramento dell'economicità gestionale delle risorse impiegate;
- **AST** intende trasformare i bisogni del cliente in requisiti per l'organizzazione al fine di offrire un servizio efficiente ed efficace;

- **AST** intende operare nel massimo rispetto dell'ambiente impegnandosi per conseguire una riduzione dell'inquinamento;
- **AST** intende individuare e monitorare i processi aziendali creando una nuova cultura d'impresa, anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale, in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e per l'ambiente sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno.

Sotto questo profilo la Carta dedica il primo capitolo al servizio di trasporto, illustrandone i principali aspetti tecnici e organizzativi. Segue un capitolo dedicato ai principi generali del trasporto pubblico siciliano, ai diritti che l'Azienda riconosce ai suoi passeggeri e alle nuove iniziative per tutelarli. Inoltre, è stata predisposta una sezione sul sistema tariffario oggi in vigore ed un sunto delle principali norme di viaggio.

Completa il documento un corredo di appendici composto da schede per i reclami, per le richieste di risarcimento in caso di incidente stradale o infortunio sul bus ed un modulo per i suggerimenti ai vertici aziendali.

La Carta dei Servizi 2003 costituisce dunque per **AST** uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, nello stesso tempo, per i milioni di passeggeri che utilizzano la rete di trasporto siciliana, uno strumento per conoscere in modo trasparente i propri diritti e verificare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

LA CARTA DEI SERVIZI, COSA È?

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento in grado di regolare i rapporti tra le aziende erogatrici di servizi pubblici e i cittadini che fruiscono del servizio a loro disposizione.

Nello specifico la Carta è il documento che impegna l'Azienda nella ricerca del miglioramento continuo del servizio erogato.

La Carta dei Servizi nasce dunque da uno studio accurato le cui fondamenta sono state poste da una serie di provvedimenti normativi, che si elencano per completezza di informazione:

- ❖ il Decreto Legislativo 3-2-1993 n. 28;
- ❖ la Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27-4-1993 n. 17;
- ❖ il Decreto Legislativo 10-11-1993 n. 470;
- ❖ il Decreto Legislativo 23-12-1993 n. 546;
- ❖ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994;
- ❖ il Decreto Legislativo 12-5-1995 n. 163, convertito in Legge 11-7-1995 n. 273;
- ❖ il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-5-1995;
- ❖ il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30-12-1998.

Sulla base delle direttive riportate nel suddetto prospetto normativo è possibile schematizzare, come di seguito riportato, gli obiettivi che hanno guidato l'Azienda nella redazione del presente documento.

- **Partecipazione:** è nell'interesse dell'Azienda coinvolgere il Cliente attraverso l'erogazione di una corretta informazione.
- **Imparzialità ed eguaglianza:** l'Azienda garantisce, attraverso il suo personale, un servizio facilmente accessibile e comportamenti obiettivi.

- **Continuità ed efficienza:** è nell'intenzione dell'Azienda prevenire i disservizi e migliorare il prodotto offerto riducendo, nei limiti delle sue possibilità, le eventuali interruzioni del servizio.

Evidentemente per poter tradurre in realtà questi obiettivi occorre scegliere gli strumenti opportuni. Si intende, dunque, operare secondo le seguenti linee guida:

- **Standardizzare:** nell'ottica di produrre un incremento qualitativo del servizio, è d'uopo introdurre degli indicatori prestazionali e qualitativi.
- **Semplificare:** l'Azienda intende snellire, ove possibile, le procedure che coinvolgono direttamente il cliente (emissione titoli di viaggio, richiesta informazioni, presentazione reclami e suggerimenti).
- **Sensibilizzare:** l'Azienda intende fornire una informazione corretta e capillare impegnandosi a produrre e a divulgare idoneo materiale informativo (opuscoli, avvisi, campagne pubblicitarie). Allo stesso tempo il cliente deve avere la consapevolezza che l'Azienda gli è vicina attraverso la realizzazione di servizi specifici (ufficio clienti, numero verde).
- **Verificare:** l'Azienda intende monitorare continuamente i suoi servizi per garantire il conseguimento dei suddetti obiettivi, per accrescerne l'efficacia e conseguentemente per raggiungere la soddisfazione del cliente.

L'AST

L'**Azienda Siciliana Trasporti** è stata istituita nel 1947 con legge n. 7 del 22 Agosto allo scopo di *"provvedere a servizi di trasporto di persone e cose"*. L'**AST** è stata ordinata con legge regionale n. 22 del 13 Marzo 1950 e rappresenta, da ormai più di mezzo secolo, un elemento portante del trasporto pubblico nella Regione Siciliana. L'attuale quadro normativo di riferimento per il riordino del trasporto pubblico locale, la definizione del Piano Regionale del Trasporti, la nuova politica nel settore del trasporto aereo, di quello plurimodale e di integrazione dei vettori sono alcuni degli elementi strategici opportunamente scelti dal Governo della Regione Siciliana nell'ambito dei quali all'**AST** è destinata una rilevante funzione operativa.

L'**AST**, per riuscire a confrontarsi, in modo adeguato, con il nuovo sistema del mercato dei servizi che, nel panorama sopra definito in tema di trasporto pubblico locale, sarà presto una realtà anche in Sicilia, ha in itinere la realizzazione di un apposito progetto organico per la sua trasformazione in s.p.a.; questo prevede, fra l'altro, una riorganizzazione funzionale di tipo logistico e gestionale per l'ottimizzazione della realtà di impresa e per garantire i migliori servizi ai cittadini utenti.

Gli anni '90 hanno visto l'avvio lento e in sordina della diversificazione dell'attività produttiva dell'azienda. La gestione degli impianti di risalita della stazione sciistica siciliana di Piano Battaglia sui monti delle Madonie, la partecipazione azionaria alla società **Interporto di Catania S.p.A.** ed ancora la costituzione di società controllate con pacchetti azionari di maggioranza: l'**AST Sistemi s.r.l.**, società di progettazione e di servizi di ingegneria, nonché per il controllo di qualità dei materiali, l'**AST Aeroservizi S.p.A.**, società per il trasporto aereo ad ala fissa, mobile e di gestione aeroportuale ed **Jonica Trasporti e Turismo s.r.l.** società di trasporti e turismo. L'**Azienda Siciliana Trasporti**, mediante una mirata politica di miglioramento dinamico delle proprie realtà di moderna impresa di mobilità a servizio della collettività, tra ambizioni di holding regionale e consolidamento del core business tradizionale nel trasporto su gomma, si appresta ad affrontare le sfide del mercato nel terzo millennio.

I DIPENDENTI

Un indispensabile processo di riorganizzazione sta interessando tutta la struttura aziendale coinvolgendo i suoi dipendenti. Dalla competenza professionale di questi uomini, dipende infatti la possibilità di erogare un servizio di qualità. Attualmente in AST lavorano per il Cliente:

Qualifica	Forza
Dirigenti	6
Area amministrazione e servizi	121
Area esercizio	727
Area manutenzione, impianti ed officine	93
Totale	947

LE SEDI

L'**Azienda Siciliana Trasporti** ha sede legale in Palermo via Caduti senza Croce n. 28 c.a.p. 90146 ove sono ubicati gli uffici della Presidenza e della Direzione Generale.

AST opera su 3 macro aree geografiche distribuite sul territorio regionale i cui uffici hanno sede:

Struttura Territoriale Nord-Orientale

❖ Sede in Catania

via San Giuseppe La Rena n. 25 - 95121 Catania

❖ Sub Struttura Nord in Messina

via I Settembre n. 156 - 98122 Messina

Struttura Territoriale Sud-Orientale

❖ Sede in Siracusa

S.P. 14 Siracusa-Canicattini bagni n. 8 - 96100 Siracusa

❖ Ufficio di Modica

via Sorda Sampieri, n. 57 - 97015 Modica (RG)

Struttura Territoriale Occidentale

❖ Sede in Palermo

via Ugo La Malfa n. 40 - 90147 Palermo

❖ Ufficio di Trapani

via Virgilio n. 20 - 91100 Trapani

L'Azienda è inoltre dotata di autofficine localizzate presso le sedi aziendali sopra elencate. Esse consentono di supportare il parco veicolare fornendo servizi di manutenzione e ripristino.

DATI 2002

Il parco veicolare **AST** è composto dai seguenti autobus:

Tipologia	Lunghezza (metri)	Quantità
Cortissimo	6,00	16
Corto	7,70 – 8,50	67
Medio	9,00	35
Normale	10,70	201
Lungo	12,00	458
Autosnodato	18,00	5
Minibus disabili	5,30	8
TOTALE	790	

AST opera in un territorio di 12.477 kmq di superficie, pari al 49% della superficie regionale fornendo i propri servizi ad una popolazione di 3.564.649 di abitanti, 71% della popolazione regionale residente in 159 comuni.

L'età media degli autobus **AST** è di 13 anni circa e quasi il 22% dei mezzi ha meno di 7 anni di servizio. Dall'inizio degli anni 90 è stato rinnovato quasi il 39% dell'attuale parco veicoli.

Ai fini della sicurezza e regolarità del servizio è garanti-

to in caso di necessità, il tempestivo intervento di verifica delle anomalie oltre all'eventuale richiesta di mezzi di soccorso e di quelli delle forze dell'ordine. Inoltre, con scadenza periodica, viene eseguito un controllo dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti la sicurezza di esercizio. In caso di cattivo funzionamento la sostituzione di un autobus viene attuata tempestivamente al capolinea cercando di minimizzare il disagio arrecato ai Clienti. In ogni caso viene attivato tempestivamente il servizio di Pronto Intervento che provvede alla sostituzione/riparazione dell'autobus o delle apparecchiature di bordo.

Nell'acquisto dei nuovi autobus **AST** reputa essenziale la valutazione di fattori legati al comfort e all'ergonomia quali sono appunto: la silenziosità durante la marcia, l'aerazione, la climatizzazione interna e la facilità di accesso. Particolare attenzione viene rivolta alla pulizia dell'auto-mezzo. Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere, delle obliterate e corrimani e una volta al mese viene eseguito un accurato lavaggio esterno ed interno con disinfezione.

AST vuole garantire il diritto alla mobilità nel pieno rispetto della salute dei cittadini e dell'ambiente. L'azienda pertanto persegue il contenimento dei consumi energetici e la riduzione delle cause di inquinamento ambientale, in armonia con i principi sanciti dalle norme nazionali e comunitarie in materia, nonché con gli impegni assunti verso i cittadini dalle istituzioni locali.

Seguendo tale logica nel 2002 ha acquistato 68 autobus con motorizzazione EURO 3 ed ha previsto l'ampliamento ulteriore del proprio parco veicoli programmando l'acquisto di 12 autobus della stessa tipologia. Inoltre le Strutture Territoriali di Catania e Siracusa alimentano i mezzi destinati al servizio urbano con gasolio bianco.

Nell'ambito della predisposizione dell'Accordo di Programma Quadro **Energia AST** ha richiesto il finanziamento per l'acquisto di 18 mezzi alimentati a metano per il loro utilizzo nelle aree urbane di Gela, Ragusa e Siracusa.

Reti urbane

Comuni serviti	17
Popolazione servita (ab.)	732.767
Superficie servita (Kmq)	957
Km percorsi	6.287.765

Rete extraurbana

Numero linee	154
Popolazione servita (ab.)	3.564.649
Superficie servita (Kmq)	12.477
Km percorsi	26.509.790

SERVIZI OFFERTI

AST sviluppa la sua attività gestendo il trasporto pubblico su:

- ❖ **Linee urbane:** utilizzando autobus, spesso dalla colorazione gialla, che viaggiano sul territorio di 17 comuni della Sicilia;
- ❖ **Linee extraurbane:** utilizzando autobus, generalmente di colore azzurro, adibiti al trasporto di persone sul territorio della Regione Siciliana.

Il servizio pubblico ha generalmente inizio tra le ore 05.00 e le ore 06.00 in relazione alla tipologia di servizio e termina alle ore 22.00. Il numero e la frequenza delle corse sono stabiliti in modo da soddisfare al meglio le esigenze dell'utenza e da agevolare l'integrazione con altre modalità di trasporto.

AST garantisce l'erogazione di un servizio continuo e regolare in ogni circostanza comprese le giornate nelle quali sono previste misure di blocco parziale o totale dei mezzi privati.

Inoltre in caso sciopero il servizio sarà erogato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge. Più precisamente la copertura del servizio in caso di protesta sindacale è garantita dalle ore 06.30 alle ore 08.30 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30 (legge n. 146 del 12.06.1990).

Di seguito si riportano i percorsi delle linee suddivise per strutture territoriali di competenza.

I PERCORSI DELLE LINEE**Struttura Territoriale Nord - Orientale (Catania)**

DESCRIZIONE
Mazzarrone - Grammichele - Palagonia - Catania
Catania - Acicastello - S.P. 83 - Vampolieri - Ficarazzi - S.P. 41 - Catania
Carlentini - Lentini - Lentini Staz. - Carlentini
Carlentini - Lentini - Aeroporto - Catania
Cassaro - Pedagaggi - Lentini - Catania
Castel Di Judica - A/19 - Catania
Caltagirone - Grammichele - Licodia - Vizzini - Francofonte - Lentini - Catania
Mineo - Palagonia - Catania dev. Palagonia - Ramacca - Catania
Mirabella Imbaccari - Caltagirone - Catania
Nicolosi - Mascalucia - S. G. La Punta - Bv. Acicastello - Catania
Puntalazzo - S. Alfio - Acireale - Catania
Catania - S. G. Galermo - S. P. Clarenza - Belpasso - Ragalna
Catania - Trecastagni - Zafferana - Milo - S. Alfio
Acireale - Ficarazzi - Catania
Belpasso - Nicolosi - Viagrande - Acireale
Catania - Acicastello - Acireale con. dev. Catania - A/18 - Acireale
Catania - Trappeto - Viagrande - Zafferana dir. Viscalori
Catania - Motta S. A. - Prol. Sigonella
Catania - Mascalucia - - S. G. La Punta - Catania dev. Torre Ombra
Catania - S. Gregorio - Acireale dev. S. Greg. - S. G. La Punta - Acireale
Zafferana - Monterosso - Lavinaio - Aci S. Antonio - Catania
Dittaino - Leonforte
Piazza Armerina - Caltagirone
Catania - Mascalucia - Nicolosi - Etna
Piazza Armerina - Val Guarnera - Dittaino
Catania - Mascalucia - Belpasso - Nicolosi - Mascalucia - Catania
Catania - Pedara - Trecastagni - Catania dir. Pedara - Tardaria
Motta S. Anastasia - Paternò (Scol.)

Sub Struttura Territoriale Nord (Messina)

DESCRIZIONE

Messina - Alì Terme

Bafia - Barcellona (Via Castoreale e Via Protonotaro)

Bafia - Barcellona P. G. - A/20 - Messina

Fondachelli - Fantina - Milici - Barcellona - A/20 - Messina

Milazzo - Archi - Pace M. - Cattafi - Olivarella - Milazzo

Fiumedinisi - Santa Teresa Riva (Scol.)

Fiumedinisi - Alì T. - Itala M. - Messina dir. Itala M. - Itala S.

Floresta - Patti - A/20 - Messina dir. Braidì e Librizzi

Fondachelli - Novara S. - Barcellona - Messina dir. San Basilio e Fantina

Forza D'Agrò - Santa Teresa Riva - Messina

Messina - A/20 - Terme Vigliatore - Tonnarella dev. Barcellona P. G.

Messina - A/20 - Villafranca T. - Barcellona

Messina - S. Lucia del Mela

Milazzo - Barcellona P. G. - Novara di Sicilia - Catania

Milici - Barcellona P. G. - Messina dir. Marchesana

Montalbano E. - Barcellona - A/20 - Messina dir. S. Barbara e San Cono

Montalbano E. - Basicò - Falcone - A/20 - Patti

S. Lucia del Mela - Barcellona P. G. Prol. Estivo Castoreale Terme

S. Lucia del Mela - S. Filippo D. M. - Olivarella - A/20 - Messina

Sorrentini - Patti - Patti F. S. dir. Bonavita - Laurello - Fiumara Serro

Patti - A/20 - Falcone - Barcellona - Milazzo con dir. e dev.

Tripi - Campogrande - Furnari - Barcellona

Ucria - Patti - Barcellona P. G. - Messina dir. Oliveri

Zappa - Raccuja - Ucria - Capo D'Orlando Fs - S. Agata di Militello (Scolastica)

S. Lucia del Mela - San Filippo del Mela - Olivarella - Milazzo

S. Piero P. - Braidì - Iuculano - Patti

Struttura Territoriale Sud - Orientale (Siracusa)

DESCRIZIONE

Catania - Palazzolo A. - Canicattini Bagni - Siracusa

Francofonte - Pedagaggi - Siracusa

Francofonte - Lentini - Carlentini - Siracusa

Catania - Siracusa

Vizzini St. - Vizzini - Ragusa

Cassaro - Ferla - Sortino - Melilli - Catania

Palazzolo - Solarino - Floridia - Priolo - Sincat

Rosolini - Noto - Avola - Siracusa - Catania

Vizzini - Palazzolo A. - Siracusa dev. Canicattini Bagni

Palazzolo A. - Noto

Siracusa - Palazzolo - C/Girone - Piazza Armerina

Siracusa - Modica - Ragusa - Vittoria - Gela

Siracusa - Priolo - Sincat - Augusta dir. San Focà

Siracusa - Targia - Città Giardino - Belvedere

Sortino - Melilli - Priolo - Siracusa

Sortino - Lentini - Catania dir. Lentini Fs.

Siracusa - Solarino - Sortino dev. Siracusa - SS. 114 - SP. 60 - Sortino

Siracusa - Solarino - Palazzolo A. - Ragusa

Siracusa - Solarino - Ferla - Cassaro - Palazzolo A. dir. Buccheri

Siracusa - Floridia - Solarino

Palazzolo Acreide - Canicattini - S.S.114 - Catania

Struttura Territoriale Sud - Orientale (Modica)

DESCRIZIONE

Acate - Vittoria

Modica - Giarratana

Modica - Ragusa - Comiso - Vittoria - Palermo

Modica - Pozzallo - Ispica - Modica - Ragusa con. dev. Modica - S.S. 115 -
S.P. 25 - Ragusa

Modica - Siracusa - Catania

Modica - Pozzallo Prol. Siracusa

Pachino - Pozzallo - Sampieri - Scicli

Pozzallo - Modica - Aeroporto - Catania

Ragusa - Modica - Ispica - Marina della Marza - Pachino

Rosolini - Ispica - Pozzallo

Rosolini - Pachino - Portopalo con. Deviazione Pachino - Marzamemi - P. Palo

Pachino - Ispica - Noto

S. Croce C. - Scicli - Modica - Ispica - Siracusa

S. Croce Camerina - Scicli - Modica - Ragusa

Donnalucata - Scicli - Modica - Aeroporto - Catania

Scicli - Sampieri - Don Nalucata - Playa Grande - Ragusa (Stag.)

Acate - Pedalino - Roccazzo - Chiaramonte G. - Ragusa

Acate - Chiaramonte Gulfi - Catania

Ragusa - Pozzallo (Scolastica)

Struttura Territoriale Occidentale (Palermo)

DESCRIZIONE

Bagheria - Baucina
 C/Felice F. - Villafrati - Palermo dir. Villafrati - Godrano
 Castelbuono - Isnello - Campofelice Roccella - Cefalù
 Castelbuono - Isnello - Termini I. - Palermo con dev. A/19
 Altavilla M. - Termini I. - Zona industriale di Fiumetorto
 Castronovo - Lercara - Vicari - Palermo dir. Mezzoiuso - Villafrati Bolognetta
 Corleone - Marineo - Misilmeri - Palermo dir. Ficuzza - Bolognetta
 Godrano - Villafrati - Bagheria (Scolastica)
 Montevago - Poggioreale - S. Cipirello - Palermo
 Montevago - S. Margherita Belice - Palermo con. dir. e dev.
 Palazzo Adriano - Prizzi - Lercara F. - Palermo
 Palermo - Marineo - Corleone - Prizzi
 Palermo - Ficarazzi - Aspra - Porticello - Bv. S. Flavia - Fondachello
 Palermo - Baucina - Ventimiglia S. - Termini I. con. dir. Ciminna
 Palermo - Trabia con. dev. Bv. S.S. 113 - S. Onofrio - Bv. S.S. 113 e Palermo -
 A/19 - Altavilla M. - Bv. S.S. 113
 Palermo - A/19 - Piano Battaglia
 Prizzi - Palazzo A. - Bisacquino - Corleone - Palermo
 Roccamena - S. Cipirello - S.S. 624 - Palermo dir. Camporeale e Grisi
 Corleone - S. Cipirello - Partinico dir. Roccamena
 Terrasini - Capaci - A/29 - Palermo dir. Cinisi e dev. A/29
 Borgetto - Partinico - Partinico Fs. - Palermo
 S. Margherita Belice - Partanna - Salemi Staz. - A/29 - Palermo
 Carini - Capaci - Palermo dir. Torretta e deviaz. Zona industriale
 Partinico - Montelepre - Palermo con. dir. Giardinello
 Bagheria - Altavilla dir. Casteldaccia
 Bagheria - S. Flavia - Porticello - S. Elia dev. S. Elia - Bv. Aspra - Bagheria
 Palermo - Bagheria - Porticello - S. Elia dir. Bagheria - Aspra
 Palermo - Altofonte - Case Strasatto
 Partinico - Borgetto - Monreale - Palermo
 Torretta - Capaci - Isola F. - Palermo dev. A/29
 Palermo - Corleone - Chiusa S. - Burgio

Burgio - Salaparuta - Poggioreale
 Lercara Staz. - Lercara - Bivona - Cianciana
 Lercara Staz. Fs - Lercara F. - Prizzi - Palazzo A.
 Palermo - A/19 - Termini Imerese (agglom. industriale)
 Palermo - Villafraati - Godrano
 Palermo - A/19 - Casteldaccia - Altavilla M. dir. Bagheria Alta
 Mezzoiuso - Villafraati - Marineo con. diram. Godrano (Scol.)
 Mezzojuso - Villafraati - Godrano - Corleone (Scolastica)

Struttura Territoriale Occidentale (Trapani)

DESCRIZIONE

Alcamo - Castelvetrano - Mazara del Vallo
 Castellammare del Golfo - Trapani (Via Valderice e Via A/29)
 Trapani - Salemi - Partanna - Castelvetrano
 Poggioreale - Mazara del Vallo - Trapani
 Poggioreale - Partanna - Castelvetrano
 Castelvetrano - Partanna - Salaparuta - Poggioreale - Alcamo (Scol.)
 Trapani - Aerop. Birgi
 Trapani - Paceco - Dattilo Superiore
 Trapani - Valderice - Custonaci - Bonagia - Trapani
 Trapani - Dattilo - Ballata - Buseto - Chiesanuova - Trapani con dev e dir.
 Trapani - San Vito Lo Capo (Via Bonagia e Via Valderice)
 Campobello di Mazara - C. Vetrano - Partanna dev. Santa Ninfa
 Trapani - Pizzolungo - Valderice - Crocevie - Trapani
 Erice - Valderice - Trapani
 Trapani - Paceco - Rilievo - Marausa con dir. Nubia e dev. P. Tagliata - Marausa
 Poggioreale - Trapani
 Salaparuta - Poggioreale - Sciacca con dir. estiva per Porto Palo
 Salemi - Gibellina Nuova - A/29 - Alcamo (Scol.)

Il servizio urbano viene garantito, con differenti modalità operative, nelle città di:

❖ Acireale, ❖ Alcamo, ❖ Bagheria, ❖ Barcellona P.G., ❖ Caltagirone, ❖ Car-
 lentini, ❖ Chiaramonte Gulfi, ❖ Gela, ❖ Lentini, ❖ Mazara del Vallo, ❖ Milazzo,
 ❖ Modica, ❖ Paternò, ❖ Ragusa, ❖ Salemi, ❖ Scicli, ❖ Siracusa.

IL CLIENTE

DIRITTI E TUTELA DEI CLIENTI

Ai clienti che scelgono di usufruire dei servizi **AST** per rispondere alla propria domanda di mobilità, l'Azienda garantisce i seguenti diritti:

- ❖ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ❖ continuità e certezza del servizio;
- ❖ pubblicazione tempestiva e reperibilità degli orari;
- ❖ accessibilità alle informazioni attinenti a modalità e tariffe;
- ❖ rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- ❖ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- ❖ riconoscibilità del personale;
- ❖ rispondenza tra servizi acquistati ed effettivamente erogati;
- ❖ moderati tempi di attesa ai vari sportelli;
- ❖ rispetto del divieto di fumo;
- ❖ accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta.

LE REGOLE DEL VIAGGIO

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

Art. 1 - Le informazioni

AST informa i clienti sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari. Utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali, ed altri spazi informativi dedicati, **AST** pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate **AST** comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard.

In caso di deviazione improvvisa o incidente, i passeggeri-

ri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

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

Per salire:

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

Durante il viaggio:

- ❖ è vietato occupare più di un posto a sedere;
- ❖ per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è vietato fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- ❖ è vietato sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- ❖ sull'autobus, che è un mezzo pubblico, è vietato fumare;
- ❖ dovranno essere adottati comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri, onde evitare disagi e disturbi;
- ❖ è consentito l'uso dei telefoni cellulari salvo specifico divieto. A riguardo è buona norma di cortesia l'uso dell'auricolare e di toni contenuti;
- ❖ dovranno essere adottati, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorire il regolare svolgimento del servizio;
- ❖ è vietata la presenza a bordo di persone in stato di ubriachezza;
- ❖ è possibile rivolgersi al conducente per informazioni durante la sosta. I conducenti espongono bene in vista il tesserino di riconoscimento e sono tenuti a fornire la propria matricola aziendale qualora sia richiesta in modo da garantire la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio;
- ❖ **AST** intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo un adeguato standard di igiene e pu-

- lizia dei mezzi: è necessario contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando e non danneggiando;
- ❖ è vietato rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
 - ❖ per motivi di sicurezza è vietato usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità;
 - ❖ è vietato trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
 - ❖ è vietato trasportare armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica);
 - ❖ è vietato, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe; esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico. Sui mezzi aziendali è vietata ogni forma di accattonaggio;
 - ❖ è obbligatorio consegnare al conducente gli oggetti rinvenuti sull'autobus, rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati all'Ufficio del responsabile del Movimento della struttura territorialmente competente.

Per scendere:

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

Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica

- ❖ All'inizio del viaggio il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietti ordinari, city pass, varie tipologie di abbonamento, etc...);
- ❖ nei servizi che prevedono l'emissione del titolo di viaggio in vettura, l'utente potrà munirsi del biglietto anche a bordo prima dell'inizio del viaggio;
- ❖ il biglietto deve essere annullato prima dell'inizio della corsa ed è valido per il solo giorno di rilascio;
- ❖ dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), e, in caso di er-

- rore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo;
- ❖ l'abbonamento personale non è cedibile e, se presentato da persona diversa dal titolare, verrà ritirato ed annullato senza pregiudizio alcuno per l'Azienda del diritto di procedere legalmente contro chi se ne fosse illecitamente servito;
 - ❖ gli abbonamenti valgono per il periodo e per il numero di corse indicati sul titolo stesso;
 - ❖ i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda, che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale;
 - ❖ il documento di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato;
 - ❖ l'alterazione del titolo di viaggio darà luogo al sequestro del medesimo da parte del personale dell'Azienda. Il contravventore, in tal caso, sarà assoggettato al pagamento del servizio ed alle penalità previste dalle vigenti leggi e dai regolamenti;
 - ❖ non è ammesso l'indennizzo o il rimborso del prezzo pagato in caso di sospensione, totale o parziale, del servizio disposta dal vettore per causa di forza maggiore.

Art. 4. - Trasporto bambini

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

Art. 5. - Trasporto animali

- ❖ I cani guida per non vedenti, muniti di museruola, possono salire liberamente sui mezzi aziendali;
- ❖ gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti, le cui dimensioni siano inferiori a cm 50x30x25 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); gli animali di media e grossa taglia possono viaggiare, a pagamento, dentro apposite gabbie o contenitori protetti che, comunque, non superino le dimensioni massime con-

sentite per il trasporto di oggetti, così come indicato all'articolo successivo (cm 40x60x80);

- ❖ i cani portati in braccio devono essere muniti di un'adeguata museruola;
- ❖ ogni passeggero può accompagnare un solo animale. In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentirne il trasporto;
- ❖ se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

Art. 6. - Trasporto bagagli

- ❖ Ciascun viaggiatore avrà diritto di portare con se gratuitamente un solo bagaglio di dimensione non superiore a cm 50x30x25 e di peso non superiore a Kg 10. Il bagaglio deve essere tenuto in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, e comunque non deve occupare posti a sedere;
- ❖ i bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto, e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80;
- ❖ ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli;
- ❖ i bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e alla sorveglianza del viaggiatore, poiché non vengono presi in consegna;
- ❖ il vano bagagli è incustodito; viene messo a disposizione del viaggiatore che provvede direttamente al deposito e al prelievo del proprio bagaglio. L'Azienda non risponde di eventuale danni o sottrazioni di bagagli o di altri oggetti a seguito del viaggiatore;
- ❖ i bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi ai passeggeri.

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

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

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed **AST**: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti movimento e traffico, gli operatori addetti al servizio telefonico) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento":

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

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

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

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

La trasparenza e la rintracciabilità

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di un tesserino di riconoscimento, che viene esposto bene in vista durante il servizio. Gli operatori del servizio telefonico sono rintracciabili ed identificabili tramite la matricola personale, che viene annunciata all'inizio della conversazione.

La cura della persona

Il personale di contatto:

- ❖ cura il proprio aspetto personale;
- ❖ indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- ❖ indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

Responsabilità dell'utenza

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

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

TITOLI DI VIAGGIO EXTRAURBANI

Titolo di viaggio	Tipologia	Note
Corsa Semplice	Extraurbano	
Andata e Ritorno	Extraurbano	
Abb. settimanale 10 corse	Extraurbano	
Abb. settimanale 12 corse	Extraurbano	
Abb. mensile 50 corse	Extraurbano	
Abb. mensile 60 corse	Extraurbano	

Le tariffe applicate ai servizi extraurbani sono regolate da Decreto Assessoriale n. 104/2Tr del 06.04.1998 in relazione ai chilometri della tratta di viaggio; lo stesso Decreto stabilisce le tariffe minime applicabili in ambito urbano, lasciando libertà alle amministrazioni comunali di stabilire il prezzo del titolo di viaggio.

RETE COMMERCIALE

I titoli di viaggio si possono acquistare presso 123 punti vendita convenzionati (bar, edicole, tabacchi, ecc.) e 9 biglietterie aziendali. Le biglietterie sono adibite alla vendita di abbonamenti e biglietti; i punti di vendita di solo biglietti.

PUNTI VENDITA AZIENDALI

Biglietteria AST Barcellona P. G.

via Operai, 1 - Barcellona P.G.

Biglietteria AST Caltagirone

viale Sicilia - Caltagirone

Biglietteria AST Catania

via Luigi Sturzo, 230/232 - Catania

Biglietteria AST Palermo

piazza Stazione Lolli - Palermo

Biglietteria AST Scicli

via San Bartolomeo, 3 - Scicli

Biglietteria AST Siracusa

piazza Riva della Posta - Siracusa

Biglietteria AST Ragusa

piazza Croce, 3 - Ragusa

Biglietteria AST Trapani

piazza Ciccio Montalto - Trapani

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI

Loria Francesco Tabaccheria

Corso Savoia, 76 - Acireale

Omnia Autoservizi di Battaglia S.

P.zza Rosselli - Agrigento

Amodei Loredana Cartolibreria

C.so 6 Aprile, 105 - Alcamo

Bartolotta Messana G. Tabaccheria

P.zza della Repubblica, 110 - Alcamo

Pipitone Lorenzo Libreria

V.le Europa, 61 - Alcamo

Sagi Service Tour di Tiziana Sperti

V.le Europa, 155 - Alcamo

Segesta F.lli s.n.c.

V.le Italia, 2 - Alcamo

D'Ugo Maria Grazia Tabaccheria

Via Loreto, 165 - Altavilla M.

Paladino G.B. Central Bar

Via Loreto, 105 - Altavilla M.

Bar Pallone

P.zza Falcone e Borsellino, 31 - Altofonte

Noè Carlo Tabaccheria

Via Principe Umberto I, 17 - Augusta

Buttitta Caterina Ag. Viaggi F.S.

C.so Butera, 372 - Bagheria

Sparacino Viaggi

Via Dante, 15 - Bagheria

Mianotour Ag. Viaggi e Turismo

Via Tenente Genovese - Barcellona P.G.

Mianotour di Miano S. Emanuele

Via Ten. A. Genovese, 36/38 - Barcellona P.G.

Ventucci Viaggi

Via Operai, 122 - Barcellona P.G.

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI**Bertuglia Crocifissa Tabaccheria**

Via Pietro Randazzo, 17 - Buseto P.

Rapsodia Viaggi e Turismo s.a.s.

Via Garibaldi, 62 - Campobello di M.

Immobiliare Faro di Messina E.

Via Avvocato Cipolla, 6 - Campofelice di R.

Carbone Giuseppe Bar

Via XX Settembre, 44 - Canicattini B.

Roccella G. Riv. Tabacchi N. 2

Via D. Sommarriva, 51 - Capaci

Palermo Vincenza Tabaccheria

C.so Italia, 15 - Carini

Cassarino Luciano Tabaccheria

P.zza Diaz, 39 - Carlentini

Assotur Affiliato Soc. coop. Futu

Via Lungarini, 3 - Casteldaccia

Di Bartolo Giuseppe Tabaccheria

Via Segesta, 139 - Castellammare del G.

Castelviaggi

Piazza Matteotti, 12 - Castelvetro

Chiofalo Pietro Tabaccheria

Via Vitt. Emanuele, 149 - Castelvetro

Errante Parrino Benito Tabaccheria

Via Garibaldi, 134 - Castelvetro

Tusa Filippo M. Riv. Tab. n. 8

Piazza Regina Margherita, 47 - Castelvetro

Café Alcalà di Caruso Alfia

Via Alcalà, 7/11 - Catania

Vinciguerra Carmelo «Terminal Bar»

P.zza Giovanni XIII, 6 - Catania

Mocciaro Benedetta Bar

P.zza Vittime 16 Marzo 1978 - Cefalù

Bar Bieri F.lli Iannizzotto

Piazza Duomo, 32 - Chiaramonte G.

Milio Paola Cartoleria*Piazza Duomo, 31 - Chiaramonte G.***Vitale Gaetano Bar***C.so Umberto, 107 - Cinisi***D'lapico Vincenzo Alimentari***Via Generale Girlando, 1 - Comiso***Farruggio Giuseppe Tabaccheria***Piazza Fonte Diana, 2 - Comiso***Fiorile Salvatore Agenzia***Via Pico della Mirandola, 15 - Comiso***Eurobar 2001 di Buscema Sa.***Via Sanremo, 38 - Donnalucata***Greco Giovanna Gas in Bombole***Corso V. Emanuele, 424 - Floridia***Lamonica Sebastiano Merceria***C.so Vitt. Emanuele, 612 - Floridia***Pollice Angelika Bar***C.so Di Vittorio, 83 - Floridia***Mannuca Lorenzo & C. Sas Bar***Via Belfiore, 116 - Francoforte***Sirio Trasporti e Servizi Coop. arl***Via Gagliano, 38 - Gela***Speed Service***Via Bivieri, 2 - Gela***Torpedo Viaggi s.n.c.***C.so Vitt. Emanuele, 130 - Gela***Bar Meeting di Giaramita Angelica***Via degli Elimi, 1 - Gibellina***Casabene Riccardo Riv. Tabacchi***P.zza Carlo Maria Carafa, 20 - Grammichele***Di Martino Francesco Tabaccheria***Via Colombo Cristoforo, 35 - Ispica***Padova Vincenzo Panetteria***Via Statale, 172 - Ispica*

Vaccaro Rosa Cartoleria*Via Abruzzi, 91 - Ispica***M. Magnano Viaggi e Turismo***Via Garibaldi, 11 - Lentini***M. Magnano Viaggi e Turismo***Piazza Umberto, 28 - Lentini***Ma.Via.Tours s.r.l.***Piazza Umberto, 28 - Lentini***Marchese Davide «Carta Piu»***P.zza dei Sofisti, 7 - Lentini***Marman Viaggi di Furnò Pasqua***Via Vitt. Emanuele III, 68 - Lentini***Bendici Viaggi e Turismo***Lungomare Mazzini, 21 - Mazara V.***Mary Viaggi di Bendici Mar. & C. sas***Via Lungomare Mazzini, 21 - Mazara V.***Mokarta Viaggi e Turismo di Sammari***P.zza Matteotti, 20/A - Mazara V.***De Marco Vittoria Tabaccheria***V.le San Martino, 421 - Messina***Lesevia Tours snc di M. Fazio e S.Re***Viale San Martino, 55 - Messina***New Erus Viaggi di Russo***Via Catania, 475 - Messina***Catalano Viaggi s.a.s.***Via Luigi Rizzo, 17 - Milazzo***Laquidara Paolo s.r.l.***Via L. Rizzo, 9/10 - Milazzo***Aurnia Michelangelo Edicola***Corso Umberto, 18/C - Modica***Barone Concetta***Via Sorda-Scicli, 51 - Modica***Giovanni Nanì & C. s.n.c. Tabaccheria***Piazza Corrado Rizzone, 2 - Modica*

Unigea s.r.l. di Palazzolo Giancarlo*C.so Umberto I, 462/470 - Modica***Terranova Giovanna Gas in Bombole***Via Castrenze Di Bella, 33 - Montelepre***Valenti Giuseppe Tabaccheria***Via Vitt. Emanuele, 214 - Motta S. Anastasia***Bar Esirmedio di Galizia Corradina***V.le P.pe di Piemonte, 6 - Noto***Bar Mazzara***Via Reg. Margherita, 107 - Paceco***Domingo Pasquale Tabaccheria***Via Drago di Ferro, 80 - Paceco***Milazzo Giovanna***P.zza Vittorio Emanuele, 32 - Paceco***Palermo Giacoma Tabaccheria***P.zza V. Emanuele, 15 - Paceco***Parisi Salvatore Tabacchi***Via Reg. Margherita, 54 - Paceco***Piacentino Leonarda Tabaccheria***Via Castelvetro, 32 - Paceco***Testagrossa Michela Tabaccheria***Via U. Foscolo, 62 - Paceco***Liggieri Giovanni Centro Commerciale***Via Vitt. Emanuele, 204 - Palagonia***Scuderi Febronia «La Nuova Edicola»***Via Vitt. Emanuele, 172 - Palagonia***Sig. Calvo Vincenzo Bar***Piazza del Popolo, 13 Palazzolo A.***Agenzia Re Guglielmo di Lo Bianco***Via Brasa, 4 - Palermo***Agenzia Re Ruggero di Gozzi Elvira***Via Brasa, 4 - Palermo***Cimater Express Viaggi s.r.l.***Via Sciuti, 39 A - Palermo*

Fenicia Viaggi*Via Siracusa, 3 - Palermo***Sos Trasporti s.r.l.***Via A. Volta, 44 - Palermo***Caffè Bacile s.n.c.***Via Vitt. Emanuele, 227 - Partanna***Adelasia Viaggi di Antonino Barbier***Via XX Settembre, 35 - Patti***Tindaris Tours s.r.l.***Via Trieste, 20 - Patti***Baglieri Margherita Tabaccheria***Corso Vittorio Veneto, 27 - Pozzallo***Blanco Giuseppe Autonoleggio***Viale Papa Giovanni XXIII, 81 - Pozzallo***Solarino Vincenzo Bar***Via M. Rapisardi, 120 - Pozzallo***Zapping Viaggi di M & G s.r.l.***P.zza Madonnina, 13 - Pozzallo***Bar Dante di Novello e C. s.n.c.***Via Dante, 94 - Ragusa***Corallo Agenzia***Via Roma, 168 - Ragusa***Di Pasquale Maria Tabaccheria***Viale Lena, 1 - Ragusa***Pollicino Maria Tabaccheria***Via Caterina Carbone, 25 - Rometta M.***Panineria Albistrò di Falla Giuseppe***Piazzale Stazione - Rosolini***Giordanella Viaggi***Via Calafarina, 25 - Rosolini***Kerson Viaggi***Via A. De Gasperi, 63 - S. Filippo Del M.***Bar La Sirenetta di Palma Paola***Via Savoia, 2 - S. Vito Lo Capo*

Renda Carmela Bar*Piazza Duomo, 1 - S. Piero Patti***Alicia Viaggi di Romano Pietro***Via A. Lo Presti - Salemi***Gabellone Viaggi e Turismo***Via Matteotti, 48 - Salemi***Extrabar***Piazza Libertà, 7 - Salemi***Ag. d'affari Rizzuto***Via U. Foscolo, 2 - Santa Ninfa***Mediterranean Tourist***Corso Mazzini, 50 - Scicli***Ag. Viaggi e Turismo Paparoni La Cagnina***Corso Umberto I, 76 - Siracusa***Bar della Gioventù s.a.s. di Corsale***V.le Teracati, 182 - Siracusa***Lattarulo Elvira Edicola***C.so Umberto - Siracusa***Bar Bordonaro***P.zza del Plebiscito, 18 - Solarino***Silluzio Lodovico Bar***Corso Umberto I, 152 - Sortino***La Placa V. Bar di Catalano G. e C.***P.zza delle Terme, 18 - Termini I.***Spinelli Rosalia Fiaschetto s.a.s. Tabaccheria***Via Garibaldi, 2/4 - Termini I.***Orlando Franca Rivendita Tabacchi***P.zza Duomo, 10 - Terrasini***Bar Troia Tommaso***Via Roma, 6 - Torretta***Edicart di Chirchirillo M. Antonietta***Via La Masa, 77 - Trabia***Napoli Diego s.n.c. Autostazione***Piazza Malta - Trapani*

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI**Simonte Paolo Tabaccheria**

Via Fardella, 296 - Trapani

Vario Angelica Tabaccheria

Via Marsala, 257 - Trapani

Toneatto Caterina Tabaccheria

Via Vespri, 423 - Valderice

Anastasi Giovanna Tabaccheria

Via Nazionale, 56 - Venetico M.

Cartolibreria Azzarà

Via Nazionale, 312 - Villafranca T.

INDENNIZZI

AST ritiene di prevedere i rimborsi nei seguenti casi:

- il servizio sia stato soppresso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali di **AST**, salvo per impedimenti di forza maggiore non prevedibili o programmabili;
- a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio;
- il servizio subisca dei ritardi imputabili ad inefficienze aziendali che abbiano causato il danno al cliente.

L'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni circolatorie particolari, ecc.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che dovrà pervenire ad AST via posta o consegnata direttamente alla Struttura Territoriale competente entro 15 giorni dall'accaduto.

PROGETTI FUTURI

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, **AST** si propone di monitorare, per l'anno 2003, una serie di indicatori, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascuno di questi; l'Azienda si prefigge inoltre il raggiungimento degli standard-obiettivo. **AST** renderà noti gli esiti dell'indagine attraverso la pubblicazione della seconda edizione della Carta Servizi. Dalla valutazione dei suddetti indicatori, esplicitata sulla base di criteri e dati oggettivi, **AST** misurerà il livello qualitativo proprio dello specifico aspetto del servizio offerto.

Dunque, al fine di poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e di misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti fattori:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni;
- comfort del viaggio a bordo e sul percorso;
- informazione alla clientela;
- aspetti relazionali e di comunicazione;
- attenzione all'ambiente;
- integrazione con altre modalità di trasporto.

Ognuno dei fattori sopra elencato verrà valutato con dati numerici alla data del 31/12/2003 ed il risultato della valutazione sarà riportato come "standard rilevato al 31/12/2003".

A fianco di ciascun indicatore sarà altresì riportato il grado di soddisfazione del cliente risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" che **AST** ha avviato.

PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO

AST si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della carta dei servizi completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate sulla base di dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

La versione integrale della carta dei servizi **AST** è consultabile presso tutte le sedi aziendali e sul sito internet: www.aziendasicilianatrasporti.it. Inoltre una copia della carta è inviata alla Regione Sicilia ed a tutti i Comuni e Province nel cui ambito territoriale **AST** svolge servizio.

AST pubblica e diffonde, inoltre, con cadenza annuale una versione ridotta della carta dei servizi, contenente comunque tutte le informazioni di interesse della clientela per valutare la qualità del servizio promesso da **AST**. La versione ridotta è in distribuzione nelle autostazioni, presso tutte le sedi aziendali e nei principali punti vendita.

CONTATTI

Ufficio di Presidenza

*via Caduti senza Croce, 28 - 90146 Palermo
tel. 091.6208801
e-mail: presidenza@aziendasicilianatrasporti.it*

Direzione Generale

*via Caduti senza Croce, 28 - 90146 Palermo
tel. 091.6208111 - 091.6703974
e-mail: ast@aziendasicilianatrasporti.it*

Area Territoriale Nord-Orientale

Agenzia di Catania

*via San Giuseppe La Rena, 25 - 95100 Catania
tel. 095.7230511 - 095.281132
e-mail: catania@aziendasicilianatrasporti.it*

Agenzia di Messina

*via I Settembre, 156 - 98100 Messina
tel. 090.662244 - 090.719232
e-mail: messina@aziendasicilianatrasporti.it*

Area Territoriale Sud-Orientale

Agenzia di Modica

*via Sorda Sampieri, 57 - 97015 Modica (RG)
tel. 0932.767301 - 0932.762331
e-mail: modica@aziendasicilianatrasporti.it*

Agenzia di Siracusa

*S.P. 14 Siracusa-Canicattini Bagni, 8 - 96100 Siracusa
tel. 0931.46271 - 0931.61170
e-mail: siracusa@aziendasicilianatrasporti.it*

Area Territoriale Occidentale

Agenzia di Palermo

*via Ugo La Malfa, 40 - 90146 Palermo
tel. 091.6800011 - 091.6885935
e-mail: palermo@aziendasicilianatrasporti.it*

Agenzia di Trapani

*via Virgilio, 20 - 91100 Trapani
tel. 0923.21021 - 0923.872939
e-mail: trapani@aziendasicilianatrasporti.it*

Biglietteria AST Barcellona P.G.

via Operai, 1 - tel. 090.9796533

Biglietteria AST Caltagirone

viale Sicilia - tel. 0933.54628

Biglietteria AST Catania

via Luigi Sturzo, 230/232 - tel. 095.7461096

Biglietteria AST Palermo

piazza Stazione Lolli - tel. 091.6800032 - 091.6800031

Biglietteria AST Scicli

via San Bartolomeo, 3 - tel. 0932.842457

Biglietteria AST Siracusa

Riva della Posta - tel. 0931.464820

Biglietteria AST Ragusa

piazza Croce, 3 - tel. 0932.681818

Biglietteria AST Trapani

piazza Ciaccio Montalto - tel. 0923.23222

Punti vendita AST e informazioni

L'utente può contattare direttamente l'agenzia di competenza territoriale, utilizzando i recapiti sopra riportati, oppure può fare riferimento alla biglietteria **AST** di zona.

Attività commerciali e promozionali

via Caduti senza Croce, 28 - 90146 Palermo
tel. 091.6208210 - tel.091.6700424

Gare e appalti

via Caduti senza Croce, 28 - 90146 Palermo
tel. 091.6208211 - tel. 091.6700424

Reclami, proposte, informazioni sui servizi**Risarcimento sinistri - Oggetti smarriti**

L'utente può contattare direttamente l'agenzia di competenza territoriale, utilizzando i recapiti sopra riportati.

Informazioni utenza - **840 000 323****Ufficio legale**

via Caduti senza Croce, 28 - 091.6208505 - 90146 Palermo

Web **AST**

www.aziendasicilianatrasporti.it

APPENDICE

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Spettabile
Azienda Siciliana Trasporti
Via Caduti senza Croce, 28
90146 Palermo

Oggetto: reclamo

La Signora - Il Signor

residente a prov.

Via - Piazza n°

CAP tel.

segnala all'Azienda quanto segue:

Il fatto è avvenuto alle ore del giorno

in Via - Piazza

sulla linea n° vettura direzione

descrizione

.....

.....

.....

.....

Palermo, firma

MODULO DENUNCIA SINISTRI

Spettabile
Azienda Siciliana Trasporti
Via Caduti senza Croce, 28
90146 Palermo

Oggetto: Denuncia sinistro

La Signora - Il Signor

residente a prov.

Via - Piazza n°

CAP tel.

segnala all'Azienda quanto segue:

Il fatto è avvenuto alle ore del giorno

in Via - Piazza

sulla linea n° vettura direzione

descrizione

.....
.....
.....
.....
.....

Palermo, firma

SUGGERIMENTI ALL'AZIENDA

Spettabile
Azienda Siciliana Trasporti
Via Caduti senza Croce, 28
90146 Palermo

Oggetto: suggerimento

La Signora - Il Signor

residente a prov.

Via - Piazza n°

CAP tel.

propone all'Azienda quanto segue:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Palermo, firma

NOTE

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTE

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.

Fotocomposizione e stampa

INDUSTRIA GRAFICA  [®]
TSARCUTO - SRL

Via Unità d'Italia, 30 - AGRIGENTO

Tel. 0922 602104 - 0922 602024 – Fax 0922 604111

Via Principe di Villafranca, 33 - PALERMO

Tel. e Fax 091 6113173

www.paginegialle.it/industriagratsarcuto

industriagraphicsarcuto@tin.it

FINITO DI STAMPARE NEL MESE DI GENNAIO 2004

Realizzato da

AZIENDA SICILIANA TRASPORTI

Direzione Settore Logistica - Servizio Sistema Informativo - Palermo

C'è spazio
per tutti



**Per informazioni
infoline 091 6208210**